
PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS
DERECHOS DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS
INTERESADOS





**PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE
PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS INTERESADOS**

Control de versiones

Versión	Fecha	Cambios última versión	Autor	Aprobado	Firma
01.0	04/11/2019	Creación del documento	Carolina Serrano Gallego	07/11/2019	Miguel Perea Fernández- Pacheco



ÍNDICE

ÍNDICE.....	3
1. INTRODUCCIÓN	4
2. ASPECTOS CLAVE	5
3. CONSIDERACIONES PREVIAS.....	6
4. DERECHOS DE PROTECCIÓN DE DATOS	8
5. REQUISITOS COMUNES.....	10
6. PROCEDIMIENTO COMÚN	12
7. EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS INTERESADOS ANTE UN ENCARGADO DE TRATAMIENTO	13

1. INTRODUCCIÓN

La normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal pretende garantizar y proteger todo lo concerniente al tratamiento de los datos personales, es decir, el uso de cualquier información de personas físicas.

Mediante el presente **Procedimiento para la gestión de los derechos de protección de datos de los interesados** (en adelante, el “**Procedimiento**”), se pretende establecer una aproximación práctica respecto del alcance de cada uno de los derechos mencionados, forma, plazos legales y responsabilidades para gestionar y dar respuesta al ejercicio de tales derechos por parte de los interesados.



2. ASPECTOS CLAVE

2.1. Objetivos

- Establecer una metodología uniforme para las entidades de Aguas del Grupo FCC, aqualia y participadas, (en adelante. "AQUALIA") orientada a dar respuesta a las solicitudes de ejercicio de los derechos de los interesados.
- Establecer una aproximación práctica respecto del alcance de cada uno de los derechos que la normativa de protección de datos le otorga al interesado.

2.2. Alcance

El presente Procedimiento es de obligado cumplimiento para todo el personal (tanto interno como externo) de AQUALIA que lleve a cabo cualquier tratamiento de datos de carácter personal en el desempeño de sus funciones, debiendo prestar especial atención al apartado relativo al procedimiento común.

2.3. Normativa aplicable

Para la elaboración del presente Procedimiento se han tenido en consideración las disposiciones y documentos que se detallan a continuación:

- 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 (en adelante, "**RGPD**").
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, sobre Protección de Datos Persona y garantía de derechos digitales ("**LOPDGDD**", en lo sucesivo).
- Guía de la Agencia Española de Protección de Datos (en adelante, "**AEPD**") del RGPD para Responsables de Tratamiento.

- En cualquier caso, la normativa que sustituya a la citada anteriormente así como la normativa en materia de protección de datos en vigor en el momento.

3. CONSIDERACIONES PREVIAS

De acuerdo con lo dispuesto en el RGPD y, a los efectos del presente Procedimiento, se entenderá por:

- **Datos personales:** toda información sobre una persona física identificada o identificable; se considerará persona física identificable toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular mediante un identificador, como por ejemplo un nombre, un número de identificación, datos de localización, un identificador en línea o uno o varios elementos propios de la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural o social de dicha persona.
- **Tratamiento:** cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales o conjuntos de datos personales, ya sea por procedimientos automatizados o no, como la recogida, registro, organización, estructuración, conservación, adaptación o modificación, extracción, consulta, utilización, comunicación por transmisión, difusión o cualquier otra forma de habilitación de acceso, cotejo o interconexión, limitación, supresión o destrucción.
- **Responsable del tratamiento o Responsable:** la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo que, solo o junto con otros, determine los fines y medios del tratamiento; si el Derecho de la Unión o de los Estados miembros determina los fines y medios del tratamiento, el responsable del tratamiento o los criterios específicos para su nombramiento podrá establecerlos el Derecho de la Unión o de los Estados miembros;
- **Encargado del tratamiento o Encargado:** la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo que trate datos personales por cuenta del responsable del tratamiento;

- **Destinatario:** la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo al que se comuniquen datos personales, se trate o no de un tercero. No obstante, no se considerarán destinatarios las autoridades públicas que puedan recibir datos personales en el marco de una investigación concreta de conformidad con el Derecho de la Unión o de los Estados miembros; el tratamiento de tales datos por dichas autoridades públicas será conforme con las normas en materia de protección de datos aplicables a los fines del tratamiento;
- **Tercero:** persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u organismo distinto del interesado, del responsable del tratamiento, del encargado del tratamiento y de las personas autorizadas para tratar los datos personales bajo la autoridad directa del responsable o del encargado;
- **Consentimiento del interesado:** toda manifestación de voluntad libre, específica, informada e inequívoca por la que el interesado acepta, ya sea mediante una declaración o una clara acción afirmativa, el tratamiento de datos personales que le conciernen;

4. DERECHOS DE PROTECCIÓN DE DATOS

Según lo establecido por el RGPD y la LOPDGDD, se lista a continuación el elenco de derechos que pueden ejercer los interesados:

- El **Derecho de ACCESO** se traduce en la posibilidad que tiene el interesado de obtener de AQUALIA confirmación de si se están tratando o no datos personales que le conciernen y, en tal caso, su derecho a acceder y obtener una copia de los datos personales objeto de tratamiento. Este derecho también puede ser solicitado por las personas vinculadas a un fallecido por razones familiares o de hecho así como sus herederos.
- El **Derecho de RECTIFICACIÓN** se traduce en la posibilidad que tiene el interesado de obtener de AQUALIA la rectificación de los datos personales inexactos que le conciernan. Teniendo en cuenta los fines del tratamiento, el interesado tendrá derecho a que se completen los datos personales que sean incompletos, inclusive mediante una declaración adicional. Este derecho también puede ser solicitado por las personas vinculadas a un fallecido por razones familiares o de hecho así como sus herederos.
- El **Derecho de SUPRESIÓN (“derecho al olvido”)** supone el derecho del interesado a obtener de AQUALIA la supresión de los datos personales que le conciernan, quien estará obligado a suprimir los datos personales bajo determinadas circunstancias recogidas en el RGPD. El “derecho al olvido” se trata de una manifestación de los derechos de cancelación u oposición en el entorno *online*. El derecho de supresión también puede ser solicitado por las personas vinculadas a un fallecido por razones familiares o de hecho así como sus herederos.
- El **Derecho a la LIMITACIÓN DEL TRATAMIENTO** se traduce en la posibilidad que tiene el interesado de obtener de AQUALIA la limitación del tratamiento de sus datos

cuando se produzcan determinadas circunstancias. Durante el tiempo de limitación del tratamiento, solo podrán ser tratados:

- Con el consentimiento del interesado.
 - Para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones.
 - Para proteger los derechos de otra persona física o jurídica.
 - Por razones de interés público importante de la Unión Europea o del Estado miembro correspondiente.
- El **Derecho a la PORTABILIDAD DE LOS DATOS** se traduce en la posibilidad del interesado de recibir de AQUALIA, cuando sea técnicamente posible, los datos personales que le incumban que le haya facilitado, en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, y a transmitirlos a otro responsable del tratamiento, cuando el tratamiento se efectúe por medios automatizados y esté basado en el consentimiento del interesado.
 - El **Derecho de OPOSICIÓN** se traduce en la posibilidad de que dispone el interesado de oponerse en cualquier momento a que datos personales que le conciernan sean objeto de tratamiento, incluida la elaboración de perfiles.
 - El **Derecho a no ser objeto de DECISIONES INIDUALES AUTOMATIZADAS** se traduce en la posibilidad que tienen los interesados de no ser objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado, incluida la elaboración de perfiles, que produzca efectos jurídicos en él o le afecte significativamente de modo similar.

5. REQUISITOS COMUNES

Para el ejercicio de los Derechos de los interesados, se hace necesario tomar en consideración los siguientes requisitos comunes que resultan de aplicación al ejercicio de cualquiera de ellos:

5.1. Modo de facilitar la información

- La información deberá facilitarse siempre de forma concisa, transparente, inteligible y de fácil acceso, con un lenguaje claro y sencillo.
- La información será facilitada por escrito o por otros medios, inclusive, si procede, por medios electrónicos.
- Cuando el interesado presente la solicitud por medios electrónicos, la información se facilitará en un formato electrónico de uso común, a menos que el interesado solicite que se facilite de otro modo.
- Si AQUALIA trata una gran cantidad de información relativa al interesado, podrá solicitar al mismo que, antes de facilitar la información, le especifique la información o actividades de tratamiento a que se refiere su solicitud.

5.2. Quién puede ejercitar los derechos

- El ejercicio de los Derechos de los interesados es personalísimo, por lo que serán ejercidos por el interesado, salvo que éste se encuentre en situación de incapacidad o sea menor de 14 años, conforme a lo dispuesto en la LOPDGDD, en cuyo caso podrán ser ejercitados por el representante legal, quien deberá acreditar dicha condición (mediante documento acreditativo de dicha representación).
- Los derechos también podrán ejercitarse a través de representante voluntario, expresamente designado para el ejercicio del derecho en cuestión. En ese caso,

deberá constar claramente acreditada la identidad del representado, mediante la aportación de documento válido, incluido el que permita la identificación electrónica y la representación conferida por aquel.

- AQUALIA debe utilizar todas las medidas razonables para identificar la identidad de los interesados que soliciten el ejercicio de sus derechos. Si AQUALIA tuviera dudas razonables en relación con la identidad de la persona física que cursa la solicitud, podrá solicitar que se facilite la información adicional necesaria para confirmar su identidad.
- Los derechos serán denegados cuando no sea posible identificar la identidad del interesado y AQUALIA sea capaz de demostrarlo.

5.3. Gratuidad del ejercicio de derechos

- El ejercicio de los derechos debe ser gratuito y mediante un método sencillo para el titular de los datos, pudiendo ser ejercitados dichos derechos conjuntamente o por separado. No obstante, cuando las solicitudes sean manifiestamente infundadas o excesivas, especialmente debido a su carácter repetitivo, AQUALIA podrá:
 - Cobrar un canon razonable en función de los costes administrativos afrontados para facilitar la información o la comunicación o realizar la actuación solicitada.
 - Negarse a actuar respecto de la solicitud.

Corresponderá a AQUALIA el demostrar el carácter manifiestamente infundado o excesivo de la solicitud.

5.4. Plazos para atender el ejercicio de derechos

- Una vez recibida la solicitud de ejercicio de derechos, el Departamento de Gestión de Clientes y Protección de Datos de AQUALIA, facilitará información al interesado en el plazo de **un mes** a partir de la recepción de la solicitud. Dicho plazo podrá prorrogarse **dos meses más** en caso necesario, teniendo en cuenta la complejidad y el número de solicitudes. AQUALIA deberá informar al interesado de cualquiera de las prórrogas

en el plazo de **un mes** a partir de la recepción de la solicitud, indicando los motivos de la dilación.

- Si AQUALIA no da curso a la solicitud del interesado, deberá informarle sin dilación, y a más tardar transcurrido **un mes** de la recepción de la solicitud, de las razones de su no actuación y de la posibilidad de presentar una reclamación ante una autoridad de control y de ejercitar acciones judiciales.
- AQUALIA deberá contestar las solicitudes de ejercicio de Derechos de los interesados que se le dirijan en todo caso, dentro de los plazos que se prevén, con independencia de que figuren o no datos personales del afectado en sus sistemas, debiendo hacer uso de cualquier medio que permita acreditar el envío y la recepción.
- Corresponde a AQUALIA la prueba de cumplimiento del deber de respuesta al afectado que ejercita un Derecho, por lo que deberá disponer de los mecanismos necesarios para conservar la acreditación del cumplimiento mencionado. Por ejemplo: resguardos de certificados con acuse de recibo, burofax, email con acuse de recibo, etc.

5.5. Colaboración del Encargado de Tratamiento

- AQUALIA puede contar con la colaboración de los proveedores de servicios que sean Encargados de tratamiento del mismo, para atender al ejercicio de derechos de los interesados, pudiendo incluir esta colaboración en el contrato de encargo de tratamiento correspondiente.

6. PROCEDIMIENTO COMÚN

El titular de los datos deberá remitir a AQUALIA una solicitud donde figure:

- Copia de su DNI o pasaporte u otro documento válido que le identifique.

- Petición en que se concreta la solicitud, especificando, en su caso, la información o actividades de tratamiento a que se refiere su solicitud.
- En su caso, domicilio a efectos de notificaciones, fecha y firma del solicitante.

Cualquier comunicación que provenga, por cualquier medio, de un interesado (carta, correo postal, fax, etc.) **y que hagan referencia a los términos** “Protección de Datos”, “derechos de acceso”, “de conocer”, “de rectificación”, “de oposición y/o supresión”, “inspección”, “denuncia”, “nulidad” o términos similares, **debe ser comunicado inmediatamente al Coordinador de Protección de Datos del área Aguas del Grupo FCC a la dirección de correo electrónico protecciondatos@aqualia.es**. Esta comunicación debe contener toda la información aportada por el solicitante, así como la información que la persona que reciba esta solicitud, tenga acerca del interesado.

7. EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS INTERESADOS ANTE UN ENCARGADO DE TRATAMIENTO

Los interesados podrán ejercitar sus Derechos ante un Encargado del Tratamiento. En tal supuesto, resulta necesario establecer la forma en la que el Encargado del Tratamiento asistirá al Responsable en el cumplimiento de la obligación de responder a las solicitudes que tengan por objeto el ejercicio de los Derechos de los interesados establecidos en el capítulo III del RGPD:

- Acceso a datos personales
- Rectificación
- Supresión (derecho al olvido)
- Limitación del tratamiento
- Portabilidad de los datos
- Oposición
- A no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas (incluida la elaboración de perfiles).

El acuerdo deberá establecer de forma clara si corresponde al Encargado del Tratamiento atender y dar respuesta a las solicitudes de estos Derechos o bien establecer expresamente que su única obligación es comunicar al Responsable del tratamiento que se ha ejercido un derecho.

En el primer supuesto, el acuerdo debe establecer la forma y los plazos para atender o, en su caso, dar respuesta a las solicitudes de ejercicio de derechos.

En el segundo supuesto, debe establecerse la forma y el plazo en que la solicitud y, en su caso, la información correspondiente al ejercicio del derecho se debe comunicar al Responsable del tratamiento.

**ANEXO ÚNICO: ALCANCE Y REQUISITOS
PARTICULARES DE LOS DERECHOS DE PROTECCIÓN
DE DATOS**

En el presente Anexo se establece el alcance y los requisitos particulares de cada uno de los derechos de protección de datos contenidos en la normativa vigente para así conocer bajo qué condiciones es pertinente el ejercicio de un derecho y las consecuencias de su ejercicio para el interesado y para AQUALIA.



ANEXO I. Alcance y
requisitos derechos