



Junta de Andalucía



Consejo de Transparencia
y Protección de Datos
de Andalucía

INFORME DE LA COMISIÓN CONSULTIVA DE LA TRANSPARENCIA Y LA PROTECCIÓN DE DATOS DEL CONSEJO DE TRANSPARENCIA Y PROTECCIÓN DE DATOS DE ANDALUCÍA, AL PROYECTO DE ORDEN DE LA CONSEJERÍA DE SALUD Y CONSUMO, POR LA QUE SE REGULA EL SISTEMA DE HOJAS ELECTRÓNICAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA Y SE ACTUALIZAN EL FORMULARIO Y LOS CARTELES INFORMATIVOS CONTENIDOS EN LOS ANEXOS I, II, III Y IV DEL DECRETO 82/2022, DE 17 DE MAYO, POR EL QUE SE REGULAN LAS HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA

I.- Con fecha 19 de febrero de 2024 ha tenido entrada en el Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía solicitud de informe, efectuada por la Consejería de Salud y Consumo, referente al proyecto de Orden por la que se regula el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía y se actualizan el formulario y los carteles informativos contenidos en los Anexos I, II, III y IV del Decreto 82/2022, de 17 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Con la petición de informe se acompaña el proyecto de Orden.

II.- La Comisión Consultiva de la Transparencia y la Protección de Datos emite el presente informe preceptivo de acuerdo con lo previsto en el artículo 15.1.d) de los Estatutos del Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía, aprobados por Decreto 434/2015, de 29 de septiembre, y con el artículo 57 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, en relación con el artículo 57.1.c) 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 por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).

Este informe se refiere exclusivamente a aquellas cuestiones que, tras el análisis del texto de la norma proyectada, afectan, a juicio de esta Comisión, a materias relacionadas directamente, o por conexión, con la transparencia pública y la protección de datos personales. No se realizan, por tanto, consideraciones sobre otros aspectos generales o mejoras de técnica normativa, que deberán ser informados, en su caso, por los órganos que sean competentes.





III.- La normativa tomada en consideración para la elaboración del presente informe, a la que ha de ajustarse el proyecto sometido a consulta, está integrada, en materia de transparencia, por la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía (en adelante LTPA), la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno (en adelante LTAIBG) y los Estatutos del Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía, ya citados.

Y, en materia de protección de datos personales, además de las normas mencionadas en el párrafo anterior, son de aplicación el citado Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (en adelante RGPD), así como la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre (en adelante LOPDGDD), ya citada.

Todo ello sin perjuicio de tomar en consideración cualquier otra norma que pueda ser aplicable por su relación con cuestiones concretas de este informe.

IV.- Sobre el texto remitido pueden realizarse las siguientes consideraciones:

1. Sobre el “Artículo 3. Funciones de Hoj@.”

El artículo 3 del proyecto de Orden dispone:

“Sin perjuicio de otras funciones que puedan añadirse para mejorar el sistema, Hoj@ permitirá:

- a) Descargar la aplicación en un dispositivo móvil o acceder a ella en la web.*
- b) Darse de alta en la aplicación y acceder a la misma autenticándose con certificado digital, Cl@ve, clave concertada o huella dactilar.*
- c) Dar de alta a empresas y establecimientos, así como a personas autorizadas de los mismos.*
- d) Gestionar la cuenta en Hoj@.*
- e) Cumplimentar una hoja de quejas y reclamaciones, presentarla a una empresa o establecimiento de alta en Hoj@ y, en su caso, remitirla a la Administración.*
- f) Recibir hojas de quejas y reclamaciones presentadas por personas consumidoras y usuarias, así como responder a las mismas.*
- g) Generar los carteles anunciadores de la disponibilidad de hojas de quejas y reclamaciones.*



h) Obtener información en materia de consumo."

A tenor del contenido del **artículo 3**, el sistema Hoj@ tratará datos personales.

A. Al objeto de ofrecer una información más completa y adecuada respecto a dicho tratamiento, y en virtud del principio de transparencia y de responsabilidad proactiva del responsable del tratamiento, ambos establecidos en el RGPD (véase, por ejemplo, sus artículos 5. 1.a) y 5 .2), se sugiere que se incluya en el proyecto de Orden un precepto relativo a la "Protección de datos personales", que indique los aspectos más relevantes del tratamiento de datos personales que se va a efectuar.

El citado precepto, que podría ser un apartado en el mismo artículo 3 u otro precepto que se incluya en la norma, podría redactarse siguiendo un esquema similar al siguiente:

"X. Protección de Datos Personales

El tratamiento de los datos personales consecuencia de la implantación del sistema "Hoj@", así como los documentos y archivos asociados al mismo, se llevará a cabo conforme a lo dispuesto 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, así como en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales [la mención a las normas podría sustituirse por '... conforme a lo dispuesto en la normativa de protección de datos personales']. En relación con el mismo:

a) La denominación del tratamiento, a los efectos de su inscripción en el Registro de Actividades de Tratamiento es "xxxxxxxxxxxx xxxxxxxx xxxxxxxx" [indicar el nombre del tratamiento que figure en el RAT], y su responsable, en relación con lo dispuesto en la normativa de protección de datos personales, es "xxxxxxxx xxxxxx" [indicar expresamente el órgano responsable del tratamiento].

b) La finalidad del tratamiento es "xxxxxxxx xxxxxxx xxxxxx", [podría describirse más de una finalidad], estando legitimado el mismo (principio de licitud) al ser necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento y para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento (artículo 6.1.c) y e) del RGPD).

c) Las personas interesadas podrán ejercer ante el responsable del tratamiento los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento y oposición conforme a lo dispuesto en la normativa de protección de datos personales.



d) Las únicas comunicaciones de datos previstas se realizarán a "xxxxxxxxxxx" [destinatarios de las comunicaciones de datos], en virtud de "xxxxxxxxxxx" [normas que habiliten la comunicación].

e) El responsable del tratamiento garantizará la aplicación de las medidas de seguridad que correspondan en cumplimiento de lo establecido en el Esquema Nacional de Seguridad. Estas medidas tienen la consideración de mínimas, pudiendo incrementarse de acuerdo con los criterios que establezca el responsable en virtud del principio de "responsabilidad proactiva".

El esquema propuesto anteriormente es meramente orientativo y debería ser modificado o completado de acuerdo con las características concretas del tratamiento correspondiente.

B. Además, dada la particularidad que puede suponer el tratamiento de datos personales en el entorno de las aplicaciones móviles ("apps"), debido a las posibilidades de geolocalización, acceso a contenido del dispositivo, uso de la huella dactilar como mecanismo de autenticación, etc., se recomienda incluir en la App Hoj@ un apartado específico relativo a la protección de datos personales, abordando explícitamente tales cuestiones.

C. Por otra parte, el sistema Hoj@ será único para todo el territorio andaluz y, por tanto, se llevará a cabo un tratamiento a gran escala que, de acuerdo con el artículo 7 del proyecto de Orden, será integrable con el sistema "Carpeta Ciudadana" y plenamente interoperativo con otros sistemas externos de la administración electrónica de la Junta de Andalucía.

En conexión con estos dos criterios, el Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía y la Agencia Española de Protección de Datos han publicado una lista orientativa de tipos de tratamiento que requieren una evaluación de impacto relativa a la protección de datos (EIPD) según el artículo 35.4 RGPD, en virtud de la cual, "*será necesario realizar una EIPD en la mayoría de los casos en los que dicho tratamiento cumpla con dos o más criterios de la lista*". Dado que en la citada lista figuran tanto los "*tratamientos que impliquen el uso de datos a gran escala*" (apartado 7º de la lista) como los "*tratamientos que impliquen la asociación, combinación o enlace de registros de bases de datos de dos o más tratamientos con finalidades diferentes o por responsables distintos*" (apartado 8º de la lista), ello significa que sería necesario la realización de una EIPD.

Por todo ello, se recomienda incluir un apartado en el artículo 3 o en otro precepto que se incluya en la norma relativo a la "Protección de datos personales", en el que se indique expresamente la obligatoriedad de llevar a cabo una EIPD, por parte del responsable del tratamiento, con carácter previo a la entrada en funcionamiento del citado sistema Hoj@.

2. Sobre el "Artículo 7. Interoperabilidad."



El artículo 7 del proyecto de Orden establece:

"Hoj@ será un sistema seguro, accesible, integrable en la Carpeta Ciudadana y plenamente interoperativo con el resto de aplicaciones del sistema de información, así como con otros sistemas externos de la administración electrónica de la Junta de Andalucía."

De conformidad con el artículo 32 del RGPD que establece que *"el responsable y el encargado del tratamiento aplicarán medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo"*, se recomienda modificar la denominación del **artículo 7** por la de "Seguridad e Interoperabilidad" y establecer en su contenido las medidas de seguridad mínimas que deberá contemplar el sistema y, a ser posible, la categoría de seguridad del sistema, de acuerdo al Esquema Nacional de Seguridad (art. 40 del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, en relación con su Anexo I). En las medidas de seguridad mínimas se contemplarían aquellas expresamente aplicables a la aplicación móvil "App Hoj@".

Por otra parte, en aras de la claridad del texto, se sugiere revisar la expresión *"plenamente interoperativo con el resto de aplicaciones del sistema de información"*, identificando claramente a qué aplicaciones y a qué sistema de información se refiere la disposición.

3. Sobre el "Artículo 10. Alta en Hoj@ Ciudadanía."

El artículo 10 del proyecto de Orden dice:

"1. Toda persona mayor de 16 años que haya descargado e instalado la APP Hoj@ en su dispositivo móvil o que acceda a Hoj@ Electrónica a través de la web, deberá disponer de una cuenta personal e intransferible en el perfil de Hoj@ Ciudadanía para poder hacer uso del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones, y presentar, en nombre propio o en representación de otra persona, una queja o reclamación a una empresa dada de alta en el sistema."

2. Para la creación de su cuenta en Hoj@ Ciudadanía, la persona usuaria deberá aportar en el momento del alta los siguientes datos personales necesarios para poder presentar una queja o reclamación: nombre, apellidos, número de identificación fiscal o pasaporte, dirección de correo electrónico, número de teléfono móvil y domicilio, que serán almacenados en el sistema."

3. Para garantizar la identidad y no suplantación de la persona usuaria dada de alta en Hoj@ Ciudadanía, el sistema enviará un correo electrónico de confirmación a la dirección proporcionada por aquella."

El artículo 5.1.c) del RGPD, principio de "minimización de datos," establece que los datos personales serán *"adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario en relación con los fines para los que son tratados"*. En relación con el **apartado segundo del artículo 10**, se sugiere revisar el cumplimiento de dicho principio y, en particular, en lo referido a la obligatoriedad del número de teléfono móvil o del domicilio, si se optase por las notificaciones administrativas por medios electrónicos.



Por otra parte, en el **apartado tercero** del **artículo 10**, relativo al procedimiento para garantizar la identidad de la persona usuaria, el mero envío de un correo electrónico no sería suficiente para evitar posibles suplantaciones de identidad en el proceso de alta. Por tanto, se recomienda sustituir el sistema propuesto por otro que ofrezca mayor seguridad respecto al citado riesgo.

4. Sobre el “Artículo 11. Alta en Hoj@ Empresas.”

El artículo 11 del proyecto de Orden señala:

“1. Para que una empresa titular de actividad esté dada de alta en Hoj@ será necesario que una persona física descargue e instale la APP Hoj@ en su dispositivo móvil o que acceda a Hoj@ Electrónica a través de la web, y cree una cuenta personal e intransferible en el perfil de Hoj@ Empresas. Sólo de esta manera podrá hacer uso del Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones; dar de alta empresas y establecimientos; designar a personas autorizadas de ambos, así como responder las hojas de quejas y reclamaciones electrónicas que se presenten contra aquellos.

2. Para la creación de una cuenta en el perfil de Hoj@ Empresas, la persona deberá aportar en el momento del alta los datos identificativos y de contacto necesarios para poder atender una reclamación y, en su caso, los de las personas autorizadas de empresa y establecimiento que serán almacenados en el sistema.”

En conexión con el comentario efectuado al artículo 10 apartado segundo sobre el principio de “minimización de datos”, se recomienda que el **apartado segundo** del **artículo 11** relacione expresamente los datos identificativos y de contacto que se recogerán en la aplicación y que se revise que se cumple el citado principio.

5. Sobre el “Artículo 12. Personas autorizadas de empresa y de establecimiento.”

El artículo 12 del proyecto de Orden indica:

“1. Cada empresa titular de actividad dada de alta en Hoj@ deberá contar con, al menos, dos personas autorizadas salvo en el caso de profesionales autónomos que podrá contar con sólo una. Las personas autorizadas de empresa mantendrán actualizados los datos de la misma; podrán designar a personas autorizadas de los establecimientos, así como gestionar las hojas de quejas y reclamaciones electrónicas que reciban a través de Hoj@.

2. En cada una de las empresas titulares de actividad dadas de alta en Hoj@ podrán crearse establecimientos. Cada establecimiento de una empresa deberá contar con, al menos, dos personas autorizadas salvo en el caso de profesionales autónomos que podrán contar sólo con una. Las personas autorizadas de un establecimiento gestionarán las hojas de quejas y reclamaciones electrónicas que se reciban en el mismo a través de Hoj@.



3. *Será posible designar a una misma persona como persona autorizada de empresa y como persona autorizada de varios o de todos los establecimientos.*

4. *Para garantizar la identidad, no suplantación y consentimiento del usuario dado de alta como persona autorizada de empresa y como persona autorizada de establecimiento, el sistema enviará un correo electrónico de confirmación a la dirección proporcionada por el mismo."*

En línea con el comentario realizado al artículo 10 apartado tercero y el riesgo de suplantación de identidad, en el **apartado cuarto del artículo 12** se sugiere sustituir el sistema propuesto por otro que ofrezca mayor seguridad respecto al citado riesgo.

Por otra parte, en los apartados primero y segundo del artículo 12 se obliga al alta de al menos, dos personas autorizadas a nivel de empresa y de establecimiento. Se recomienda valorar si en estos supuestos la norma no estaría exigiendo el tratamiento de más datos de los estrictamente necesarios al obligar a la designación de dos personas autorizadas y por tanto incumplimiento el principio de minimización de datos del artículo 5.1.c) del RGPD.

6. Sobre el "Artículo 14. Bajas en Hoj@."

El artículo 14 del proyecto de Orden dispone:

"1. Las personas usuarias de Hoj@ podrán darse de baja en el perfil Hoj@ Ciudadanía de manera automática a través de la correspondiente función que exigirá una confirmación a través del correo electrónico designado. La baja del sistema por parte de la una persona usuaria en Hoj@ Ciudadanía producirá automáticamente el cierre de las quejas y reclamaciones activas presentadas a una empresa, desapareciendo de su listado de pendientes de responder.

2. Las personas autorizadas de una empresa podrán darla de baja por desaparición o cese de actividad de la misma a través de la correspondiente función que exigirá una confirmación a través del correo electrónico designado. La solicitud de baja del sistema producirá que la empresa no pueda recibir nuevas quejas y reclamaciones pero permitirá gestionar las ya recibidas hasta su finalización.

3. Las personas autorizadas de una empresa podrán dar de baja a aquellos establecimientos que ya no existan como tal.



4. Las personas autorizadas de una empresa podrán darse de baja en el perfil Hoj@ Empresas pero no será efectiva hasta designar a una nueva persona autorizada de empresa que la sustituya o la empresa cause baja.

5. Las personas autorizadas de establecimiento podrán darse de baja en el perfil Hoj@ Empresas pero no será efectiva hasta designar a una nueva persona autorizada que la sustituya o el propio establecimiento cause baja.”

En relación con los datos personales contenidos en el sistema Hoj@, debe tenerse en cuenta el principio de “limitación del plazo de conservación”, establecido en el artículo 5.1.e) del RGPD, según el cual, los datos personales serán “mantenidos de forma que se permita la identificación de los interesados durante no más tiempo del necesario para los fines del tratamiento de los datos personales;”, así como lo estipulado en el artículo 32 LOPDGDD, relativo al bloqueo de los datos, que dispone:

“1. El responsable del tratamiento estará obligado a bloquear los datos cuando proceda a su rectificación o supresión.

2. El bloqueo de los datos consiste en la identificación y reserva de los mismos, adoptando medidas técnicas y organizativas, para impedir su tratamiento, incluyendo su visualización, excepto para la puesta a disposición de los datos a los jueces y tribunales, el Ministerio Fiscal o las Administraciones Públicas competentes, en particular de las autoridades de protección de datos, para la exigencia de posibles responsabilidades derivadas del tratamiento y solo por el plazo de prescripción de las mismas.

Transcurrido ese plazo deberá procederse a la destrucción de los datos.

3. Los datos bloqueados no podrán ser tratados para ninguna finalidad distinta de la señalada en el apartado anterior.

4. Cuando para el cumplimiento de esta obligación, la configuración del sistema de información no permita el bloqueo o se requiera una adaptación que implique un esfuerzo desproporcionado, se procederá a un copiado seguro de la información de modo que conste evidencia digital, o de otra naturaleza, que permita acreditar la autenticidad de la misma, la fecha del bloqueo y la no manipulación de los datos durante el mismo.

5. La Agencia Española de Protección de Datos y las autoridades autonómicas de protección de datos, dentro del ámbito de sus respectivas competencias, podrán fijar excepciones a la obligación de bloqueo establecida en este artículo, en los supuestos en que, atendida la naturaleza de los datos o el hecho de que se refieran a un número particularmente elevado de afectados, su mera conservación, incluso bloqueados, pudiera generar un riesgo elevado para los derechos de los afectados, así como en aquellos casos en los que la conservación de los datos bloqueados pudiera implicar un coste desproporcionado para el responsable del tratamiento.”



De conformidad con ambas disposiciones, se recomienda incluir en el **artículo 14** o en otro precepto que se incluya en la norma relativo a la "Protección de datos personales", información relativa al bloqueo y supresión de los datos personales contenidos en el sistema, una vez ya no sean necesarios para los fines del tratamiento.

Por otra parte, los **apartados 4 y 5 del artículo 14** señalan que la baja de las personas autorizadas de empresa o establecimiento no se hará efectiva hasta designar a una nueva persona autorizada que la sustituya o que la empresa o establecimiento causen baja. Se considera que esta previsión podría afectar al principio de exactitud y al ejercicio del derecho de supresión por parte de la persona interesada, que vería limitado su derecho probablemente como consecuencia de una inacción por parte de los nuevos representantes de la empresa en cuestión.

7. Sobre el "Artículo 15. Acceso a Hoj@."

El artículo 15 del proyecto de Orden establece:

"Una vez dadas de alta en el perfil correspondiente de Hoj@, las personas usuarias podrán acceder al mismo mediante alguna de las siguientes formas:

- a) Certificado digital válido.*
- b) Clave concertada.*
- c) Huella dactilar, en aquellos casos en los que el dispositivo del usuario en el que esté instalada la App Hoj@ lo permita.*
- d) Pin o cl@ve pin."*

La **letra c)** del **artículo 15** habilita el uso de la huella dactilar como mecanismo de autenticación al sistema por parte de las personas usuarias, lo que conllevaría un tratamiento de datos biométricos y, por tanto, de categorías especiales de datos personales contempladas en el artículo 9.1 del RGPD.

Al respecto debe recordarse que, con carácter general, el tratamiento de datos personales incluidos en esa categoría (datos especiales o sensibles) está prohibido, debiéndose dar alguna de las circunstancias recogidas en el artículo 9.2 del RGPD para levantar la prohibición. Igualmente, se recomienda aclarar si está previsto que este tratamiento se realice exclusivamente en el dispositivo móvil, mediante las funcionalidades ofrecidas por el sistema operativo, o está previsto que se realice algún tratamiento que implique datos biométricos por parte de la Administración. En ese último caso, debería realizarse una evaluación de la necesidad y proporcionalidad de ese tratamiento como parte de la evaluación de impacto relativa a la protección de datos (EIPD) referenciada en el comentario del artículo 3 del proyecto de Orden. En todo caso, se recomienda que esta información quede reflejada de forma clara y sencilla en la política de privacidad de la App Hoj@, así como en el apartado específico relativo a la protección de datos personales en la App Hoj@, sugerido también en el comentario al artículo 3 del proyecto de Orden.



8. Sobre el “Artículo 18. Negociación entre las partes.”

El artículo 18 del proyecto de Orden dice:

“1. Producida la respuesta empresarial a una hoja de quejas y reclamaciones electrónica, la persona reclamante recibirá un aviso informándole de tal circunstancia, pudiendo acceder a aquella a través de la bandeja de entrada y realizar una de las siguientes acciones:

a) Aceptar la propuesta de la empresa, finalizando la queja o reclamación.

b) Realizar una nueva propuesta a la empresa.

c) Rechazar la solución o justificación de la empresa y remitir la hoja de quejas y reclamaciones a la Administración.

2. Si la persona reclamante no accede al contenido de la respuesta empresarial en el plazo de seis meses desde que la misma fue recibida, se procederá a eliminar del sistema la hoja de quejas y reclamaciones y la respuesta dada a la misma.

3. Si la persona reclamante realiza una nueva propuesta a la empresa, la persona autorizada recibirá un aviso para acceder a la misma, pudiendo remitir o no una nueva contestación, sin que estos silencio, segunda o ulteriores respuestas empresariales condicionen el derecho de la persona reclamante a remitir la hoja de quejas y reclamaciones a la Administración.”

En la misma línea que en el comentario al artículo 14, y de conformidad con el principio de “limitación del plazo de conservación” recogido en el artículo 5.1.e) del RGPD, en la **letra a)** del **apartado primero** del **artículo 18**, se recomienda establecer expresamente el tiempo de conservación de la queja o reclamación, una vez que ésta haya finalizado. Igualmente, se recomienda incluir en este artículo o en otro precepto que se incluya en la norma relativo a la “Protección de datos personales”, información relativa al bloqueo y supresión de los datos personales contenidos en el sistema, una vez que se proceda a eliminar del sistema la hoja de quejas y reclamaciones y la respuesta dada a la misma.

9. Sobre el “Artículo 19. Remisión a la Administración.”

El artículo 19 del proyecto de Orden señala:

“1. Para poder remitir una hoja de quejas y reclamaciones a la Administración a través de Hoj@ será necesario que la persona reclamante disponga de los sistemas de identificación y firma exigidos por la Ley



39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Dicha presentación generará el correspondiente justificante de la misma.

2. Transcurrido el plazo establecido en el apartado 2 del artículo 17 de la presente orden, sin recibir contestación o no estando de acuerdo con la misma, la persona reclamante podrá remitir directamente la queja o reclamación a la Administración Pública desde el propio perfil de Hoj@ Ciudadanía, acompañando como fichero adjunto, en su caso, la documentación adicional digitalizada.

3. No será posible remitir a través de Hoj@ a la Administración Pública una hoja de quejas o reclamaciones para la que haya transcurrido más de un año desde la interposición de la misma ante la empresa titular de la actividad o su servicio de atención al cliente.

4. En el supuesto previsto en el apartado anterior, se procederá a eliminar de Hoj@ tanto la hoja de quejas y reclamaciones, como la respuesta empresarial a la misma, sin perjuicio del derecho que asiste a la persona reclamante de presentar la queja o reclamación a la Administración Pública por los medios previstos en el apartado 4 del artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.”

En relación al **apartado cuarto del artículo 19**, procede realizar la misma sugerencia que la efectuada en relación al artículo 18 apartado primero, letra a), relativa al bloqueo y supresión de los datos personales contenidos en el sistema, cuando se proceda a eliminar de Hoj@ tanto la hoja de quejas y reclamaciones como la respuesta empresarial a la misma.

10. Sobre el “Anexo I.”

En la parte de “**INSTRUCCIONES del Formulario**”, en el bloque sobre “**INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS**” se proporciona la dirección electrónica (url) donde se encuentra disponible la información adicional detallada del tratamiento.

Acudiendo a dicha dirección (<https://juntadeandalucia.es/protecciondedatos/detalle/222616.html>) puede observarse que los apartados “cesiones de datos” y “transferencias internacionales” no son coherentes con lo expresado en el citado bloque, por lo que se recomienda actualizar dicha información. En el mismo sentido, se recomienda igualmente actualizar el contenido de “medidas de seguridad” en lo relativo al Real Decreto que regula el Esquema Nacional de Seguridad y las normas relacionadas en el apartado de “Base jurídica”.

Por otra parte, en conexión con el comentario efectuado sobre los artículos 10 apartado segundo y 11 apartado segundo del proyecto de Orden, sobre el principio de “minimización de datos”, en el **Formulario “HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES (Código de procedimiento: 2634)”**, en el bloque “**1.**



DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE", se recomienda revisar la necesidad de incluir todos los datos solicitados para presentar la queja o reclamación y, en particular, el campo "profesión".

11. Conveniencia de realizar un análisis del impacto en la protección de datos personales, del proyecto de Orden.

Finalmente, se estima oportuno señalar que el Decreto-ley 3/2024, de 6 de febrero, Decreto-ley 3/2024, de 6 de febrero, por el que se adoptan medidas de simplificación y racionalización administrativa para la mejora de las relaciones de los ciudadanos con la Administración de la Junta de Andalucía y el impulso de la actividad económica en Andalucía (BOJA nº. 34 de 16 de febrero de 2024), en su artículo 12, modifica el Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía

En concreto, el artículo 12. Seis del Decreto-ley 3/2024 modifica el artículo 7 del Decreto 622/2019, que pasa a denominarse "*Memoria de Análisis de Impacto Normativo*" y el artículo 12. Siete del citado Decreto-ley incorpora al Decreto 622/2019 un nuevo artículo 7 bis, relativo al "*Contenido de la Memoria de Análisis de Impacto Normativo*", que incluye entre sus apartados el "*impacto en la protección de datos personales*" (artículo 7 bis, apartado 1, letra j).

Aunque esta previsión aún no es exigible (Disposición transitoria primera. "*Procedimientos de elaboración normativa en tramitación*" del Decreto-ley 3/2024, en relación con su Disposición adicional primera. "*Guía metodológica para la elaboración de la Memoria de Análisis de Impacto Normativo*"), se considera recomendable su aplicación hasta su entrada en vigor.

Es todo cuanto cabe señalar respecto del proyecto de norma en tramitación.

El presidente de la Comisión

Consta la firma

Jesús Jiménez López