

# PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, GESTIÓN DE DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE PRONUNCIAMIENTO

Asociación de Hemofilia de la  
Comunidad de Madrid  
**Ashemadrid**

## **Asociación de Hemofilia de la Comunidad de Madrid (Ashemadrid)**

C/ Sinesio Delgado 14, Local 1, 28029 Madrid

Tel. 917291873 Móv. 610550599

Correo electrónico: [secretaria@ashemadrid.org](mailto:secretaria@ashemadrid.org)

¡Síguenos!



Web: [www.ashemadrid.org](http://www.ashemadrid.org)



## ÍNDICE

1	<b>OBJETIVO</b> .....	5
2	<b>DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS (DPO)</b> .....	5
3	<b>LAS FUNCIONES DEL DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS (DPO) SON:</b> .....	6
4	<b>COORDINACIÓN ASHEMADRID Y DPO:</b> .....	6
5	<b>ALCANCE</b> .....	7
6	<b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN DE ACTUACIONES IRREGULARES</b> .....	7
6.1.	<b>IDENTIFICACIÓN DE UNA IRREGULARIDAD</b> .....	7
6.2.	<b>COMUNICACIÓN Y RECEPCIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b> .....	7
6.3.	<b>REQUISITOS MÍNIMOS DE LA DENUNCIA O SOLICITUD DE PRONUNCIAMIENTO</b> .....	8
6.4.	<b>CLASIFICACIÓN DE LA DENUNCIA O SOLICITUD DE PRONUNCIAMIENTO</b> .....	9
6.5.	<b>ACTUACIÓN E INVESTIGACIÓN</b> .....	9
6.6.	<b>CONCLUSIONES</b> .....	10
7	<b>PROTECCIÓN DE LOS DENUNCIANTES Y DE LOS DENUNCIADOS ASÍ COMO DE LOS SOLICITANTES</b> .....	11
8	<b>CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b> .....	11



## 1 OBJETIVO

Se establece este documento para garantizar que, de presentarse una actuación contraria a lo establecido en el Código Ético ésta será tratada de forma profesional y confidencial, adoptando las medidas oportunas para proteger los intereses de la asociación y asegurar el cumplimiento efectivo del citado Código Ético.

Ashemadrid tiene externalizado este servicio con la empresa **CONSULTING NORMATIVO, SL** que ofrece un servicio integral de asesoramiento, gestión y mantenimiento técnico-legal para la adaptación y mantenimiento a las normativas de privacidad, incluyendo servicios de Consultoría (GDPR, LOPD y LSSI), Delegado de Protección de Datos (DPO) y Evaluación de Impacto (DPIA).

Desde diciembre de 2021, la Directiva 1937/2019 exige disponer de Canal de Denuncias. Además, el Canal de Denuncia externo transmite un claro mensaje de transparencia a todas las personas vinculadas a la entidad, directivos, trabajadores, proveedores, clientes, administraciones. Permite prevenir y detectar cualquier conducta irregular, ilícita o delictiva.

## 2 DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS (DPO)

Conforme al artículo 37 del Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril (GDPR), y al artículo 34 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre (LOPDGDD), el responsable o el encargado del tratamiento deberán designar un DPO siempre que:

- a) el tratamiento lo lleve a cabo una autoridad u organismo público.
- b) las actividades principales de la empresa consistan en operaciones de tratamiento que, en razón de su naturaleza, alcance y/o fines, requieran una observación habitual y sistemática de interesados a gran escala.
- c) las actividades principales de la empresa consistan en el tratamiento a gran escala de categorías especiales de datos personales o de datos relativos a condenas e infracciones penales.
- d) se lleven a cabo alguna de las actividades recogidas en el art. 34.1 de la LOPDGDD.

El Delegado de Protección de Datos (DPO) desempeñará sus funciones prestando la debida atención a los riesgos asociados a las operaciones de tratamiento realizadas por Ashemadrid, teniendo en cuenta la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento.



### 3 LAS FUNCIONES DEL DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS (DPO) SON:

- Informar y asesorar al personal de Ashemadrid de las obligaciones que les incumben relativas a las normativas de privacidad (funciones incluidas en el servicio de consultoría GDPR-LOPD-LSSI).
- Supervisar:
  - La asignación de responsabilidades entre el personal.
  - La concienciación y formación del personal que participa en el tratamiento.
  - El cumplimiento de lo dispuesto en las normativas de privacidad vigentes.
  - Las políticas y auditorías en materia de protección de datos.
- Actuar como punto de contacto con la Autoridad de control y cooperar con ella.
- Actuar como punto de contacto con los interesados en lo que respecta al tratamiento de sus datos y al ejercicio de sus derechos.
- En caso de que Ashemadrid realice una DPIA<sup>1</sup>, el DPO tendrá las siguientes funciones:
  - Asesorar acerca de la DPIA formando parte del equipo redactor.
  - Realizar la consulta previa a la Autoridad de control y proceder a su seguimiento.
  - Supervisar la aplicación de la DPIA.

### 4 COORDINACIÓN ASHEMADRID Y DPO:

Conforme lo dispuesto en el artículo 38 del GDPR, Ashemadrid deberá:

- Garantizar que el DPO participe de forma adecuada y en tiempo oportuno en todas las cuestiones relativas a la protección de datos personales.
- Facilitar al DPO los recursos necesarios para el desempeño de sus funciones y el acceso a los datos personales y a las operaciones de tratamiento.
- Respaldar al DPO en el mantenimiento de sus conocimientos especializados.
- Garantizar que el DPO no reciba ninguna instrucción en lo que respecta al desempeño de sus funciones, no pudiendo ser destituido o sancionado por ello.

---

<sup>1</sup> La **evaluación de impacto** es un procedimiento preventivo mediante el que podemos identificar y valorar los riesgos que conlleva un tratamiento de **datos personales** determinado.



- Rendir cuentas con el DPO al más alto nivel jerárquico de la empresa.

## 5 ALCANCE

Cualquier Asociado, miembro de Junta Directiva, empleado, auditores externos, colaboradores o clientes con interés razonable, voluntarios, socios, beneficiarios de servicios de Ashemadrid o, en general, cualquier persona podrá enviar denuncias a través del Canal de Denuncias establecido y que está publicado en la página web de Ashemadrid.

El DPO asegurará que todas las denuncias recibidas se analicen de forma independiente y confidencial. Asimismo, garantizará la confidencialidad de la identidad de la persona que la plantea y del denunciado o denunciados, informando tan sólo a las personas estrictamente necesarias en el proceso.

Las comunicaciones que se presenten tendrán la consideración de información confidencial y reservada. A tal efecto, se protegerá especialmente la identidad de las personas denunciantes de buena fe, que serán protegidas contra cualquier clase de represalia, discriminación o penalización por motivo de la comunicación realizada.

## 6 PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN DE ACTUACIONES IRREGULARES

### 6.1. Identificación de una irregularidad

La persona que conozca la existencia de una conducta irregular, incumplimiento o vulneración de las normas establecidas en el Código Ético deberá reportarla inmediatamente. El **Canal de Denuncias** constituye el principal medio a través del cual se efectuarán las comunicaciones, aunque puedan ser también enviadas directamente al superior jerárquico o a la Dirección, quienes la trasladarán al DPO.

### 6.2. Comunicación y recepción de la comunicación

La persona que conozca una situación anómala o denunciabile, puede utilizar el canal de denuncias de forma anónima o no, a través de las siguientes vías:

<https://canaldenuncia.com/@ASHEMADRID/informar>





En cualquier caso, la comunicación debe ser lo más descriptiva y detallada posible, facilitando de esta forma al receptor la identificación de la conducta potencialmente irregular y de la/las persona/s o departamento/s implicados.

Si el superior jerárquico ha sido informado de una conducta irregular, será él quien deba realizar la comunicación al DPO a través de las vías señaladas anteriormente, salvaguardando en todo caso, la máxima confidencialidad al respecto.

### **6.3. Requisitos mínimos de la denuncia o solicitud de pronunciamiento**

Para que pueda ser considerada como tal y disponer de una serie de elementos mínimos para que se produzca la posterior investigación en caso de que sea necesaria, la comunicación de la denuncia o solicitud de pronunciamiento contendrá en la medida de lo posible, la siguiente información:

- Identificación del denunciante/solicitante:

Además de constituir una exigencia de la Agencia Española de Protección de Datos (Informe 2007- 0128), debe abrirse la posibilidad de que el DPO contacte con el denunciante en caso de que sea necesario de cara a obtener toda la información necesaria para el adecuado análisis y gestión de la denuncia. Este contacto se realizará mediante un canal seguro que salvaguarde la confidencialidad de la información.

- Descripción del evento sospechoso o sobre el que se requiere un pronunciamiento del DPO de manera detallada, consignando:

- En qué consiste la conducta potencialmente irregular o sobre la que se solicita un pronunciamiento
- Posibles personas implicadas.
- Fechas aproximadas de lo ocurrido.
- Medios en que se ha realizado la posible conducta irregular o sobre la que se requiere un pronunciamiento.
- Área de actividad afectada.
- Posible impacto en procesos relevantes de Ashemadrid.
- Posible impacto económico.

- En su caso, se aportarán documentos o evidencias de los hechos:



#### **6.4. Clasificación de la denuncia o solicitud de pronunciamiento**

A fin de priorizar aquellas denuncias o solicitudes que por sus características tengan un impacto mayor, el DPO deberá clasificarlas de acuerdo con la siguiente categorización:

- **Prioridad I:** Comunicaciones en las que se aleguen concurrencia de posible conflicto de interés considerándose como tal, según define el propio Código Ético, “cuando la persona que participa en la toma de una decisión en el ámbito de Ashemadrid puede ver afectada su imparcialidad por la concurrencia de un interés particular. Dicho interés puede consistir en un beneficio personal o patrimonial a favor de su persona, sus familiares próximos, los miembros de la entidad a la que pertenece o de la propia entidad”.
- **Prioridad II:** El resto de las comunicaciones

Aquellas denuncias válidas de **Prioridad I** deben ser trasladadas al Delegado de Protección de Datos dentro de los 3 días hábiles posteriores a la recepción de la misma. El DPO realizará un contacto inicial con el autor de la comunicación dentro de 7 días hábiles tras la recepción, con el objetivo de obtener datos adicionales y explicar los siguientes pasos.

Para aquellas denuncias válidas de **Prioridad II** el DPO debe realizar un contacto inicial con el autor de la misma dentro de los 10 días hábiles posteriores a la recepción de la comunicación

#### **6.5. Actuación e investigación**

El DPO, una vez haya obtenido toda la información relevante sobre una conducta irregular o que requiere pronunciamiento por parte del denunciante/solicitante, si considera que concurren indicios razonables de la existencia de una acción u omisión contraria al Código Ético de Ashemadrid iniciará un procedimiento de investigación. Para ello se adoptarán diferentes medidas:

- Si por las características de la solicitud (especificidad técnica de la cuestión) el DPO decidiese que fuese necesario nombrar a un Instructor/a (interno o externo a Ashemadrid) que incoe el expediente investigador y redacte el informe de investigación podrán nombrarlo indicando esa decisión en el informe del mismo. En el caso de ser personal interno de Ashemadrid podrá inhibirse del proceso por considerar que puede verse afectado por el mismo.



- Establecer los procedimientos para llevar a cabo la investigación que permitan, tanto la preservación de las pruebas, como el respeto a los derechos de los trabajadores. Estos procedimientos pueden incluir entrevistas personales con la fuente para recabar más información; entrevistas personales con los departamentos y/o las personas implicadas en la conducta irregular comunicada; análisis de datos u obtención de información de fuentes externas; petición de pruebas periciales a profesionales internos o externos a Ashemadrid, u otras.
- Establecer qué departamento/s o área/s deben estar informados de la investigación y a qué nivel jerárquico, dependiendo de:
  - El nivel jerárquico y número de posibles personas implicadas.
  - La necesidad de involucrar a otros departamentos (Ej. Gestión Económica, Proyectos, Comunicación, Asesoría Jurídica, Informática, etc.) para la obtención de datos de contraste (información económica, acceso a bases de datos, datos de servidores o correo electrónico, ...).
- Los informes resultantes de la investigación realizada se elevarán a la Junta Directiva a modo informativo.

Si el DPO opta por nombrar a un Instructor: Una vez completada la investigación, el Instructor realizará una propuesta de informe con las principales conclusiones que se enviará al DPO para que tome las medidas necesarias.

El DPO garantizará en todo momento la confidencialidad de la investigación y su contenido, así como la confidencialidad de las personas involucradas en la investigación.

## **6.6. Conclusiones**

Una vez instruido el expediente de investigación, el DPO emitirá un informe de conclusiones que contenga una relación clara de los hechos, decisiones y recomendaciones. Este informe recogerá:

- La comunicación de la conducta irregular recibida, o solicitud de pronunciamiento.
- Los procedimientos empleados para su investigación,
- Resultados documentados de la investigación,





- Las medidas correctivas que, en su caso, se deban establecer,
- Las recomendaciones o propuestas preventivas o de mejora para evitar su repetición en el futuro.

Así mismo el DPO informará al denunciante sobre las medidas tomadas.

## **7 PROTECCIÓN DE LOS DENUNCIANTES Y DE LOS DENUNCIADOS ASÍ COMO DE LOS SOLICITANTES**

El DPO velará para que no se produzca ningún tipo de represalia sobre aquél o aquéllos que hubiesen planteado de buena fe sus solicitudes, consultas, denuncias o quejas. Si se confirmase que dichas personas han sido objeto de represalias, los autores de las mismas serán objeto de investigación y, en su caso, de sanción.

Igualmente, el DPO garantizará en todos los casos la máxima confidencialidad en los procesos de investigación de las denuncias recibidas, a los efectos de proteger la identidad de los denunciados y su reputación en el seno de la asociación, informando, tan sólo, a las personas estrictamente necesarias en el proceso.

No se revelarán en ningún momento los datos personales del denunciante, con las siguientes excepciones:

- Que dichos datos sean requeridos por autoridad judicial o de investigación por la autoridad competente.
- Que existan razones objetivas para deducir que la denuncia es falsa o se haya formulado con dolo o mala fe, (por ejemplo con documentos falsos) en cuyo caso podrá tener consecuencias disciplinarias contra el/la denunciante.

Los datos aportados (documentos) aportados con la denuncia, serán recibidos por un servicio externo de la entidad, que valorará su contenido y veracidad. Si este servicio entiende que necesita aclaraciones o nuevos datos, contactarán con el denunciante para solicitarlos o aclararlos.

## **8 CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

El DPO mantendrá el archivo de información de las denuncias y solicitudes recibidas, los informes de investigación, así como los informes periódicos y/o puntuales emitidos.



**Asociación de Hemofilia de la Comunidad de Madrid**

C/ Sinesio Delgado 14, Local1. CP 28029 Madrid

CIF: G78483781

Teléfono: 91.729.18.73 Fax: 91.358.50.79

Correo electrónico: [secretaria@ashemadrid.org](mailto:secretaria@ashemadrid.org)

Web: [www.ashemadrid.org](http://www.ashemadrid.org)

Esta información se conservará durante 10 años, manteniendo en todo momento su carácter confidencial.

Los datos de quien formule la denuncia y de los empleados y terceros afectados por la información suministrada se conservarán en el sistema de denuncias y solicitudes únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación de los hechos denunciados.

Transcurridos 3 meses desde la introducción de los datos, deberá procederse a su supresión del sistema de denuncias/solicitudes. Si fuera necesaria su conservación para continuar la investigación, podrán seguir siendo tratados en un entorno distinto por el DPO y el instructor designado.

El presente documento sobre el Procedimiento de gestión de denuncias, fue aprobado en Junta Directiva con fecha 27 de mayo de 2024.

Fdo. Juan Andrés De Pablo Moreno

Presidente Ashemadrid

Madrid, 27 de septiembre de 2024.



Asociación de Hemofilia de la  
Comunidad de Madrid

Virgen de Aránzazu, 29 Local  
28034 Madrid - Telf. y Fax: 91 358 50 79