



PROTOCOLO DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN (CANAL DE DENUNCIAS)

Asociación de Hemofilia de la Comunidad de Madrid (ASHEMADRID)

1. Objeto

El presente protocolo tiene por objeto regular el **Sistema Interno de Información de ASHEMADRID**, estableciendo el procedimiento para la recepción, gestión, investigación y resolución de comunicaciones sobre posibles infracciones normativas o incumplimientos.

El sistema se configura como un instrumento esencial para:

- Detectar incumplimientos normativos
- Prevenir riesgos legales y reputacionales
- Garantizar el cumplimiento del Código Ético
- Fomentar una cultura de integridad

Todo ello conforme a la **Ley 2/2023, de 20 de febrero**, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas.

2. Ámbito de aplicación

El Sistema Interno de Información podrá ser utilizado por:

- Personas trabajadoras
- Miembros de la Junta Directiva
- Voluntarios
- Proveedores
- Colaboradores
- Usuarios
- Cualquier persona vinculada con la entidad

Podrán comunicarse hechos relacionados con:

- Infracciones legales
- Incumplimientos del Código Ético
- Conductas irregulares o ilícitas
- Situaciones de acoso o conflictos graves
- Cualquier actuación contraria a la normativa interna o externa aplicable

3. Canal de comunicación

ASHEMADRID dispone del siguiente canal de denuncias:

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



Este canal permite:

- Presentación de comunicaciones de forma anónima o identificada
- Adjuntar documentación
- Comunicación segura con el gestor del sistema
- Seguimiento del estado de la comunicación

El canal garantiza condiciones adecuadas de confidencialidad, seguridad y protección de la información.

Las personas informantes podrán también acudir al canal externo habilitado por la Autoridad Independiente de Protección del Informante (A.A.I.), así como a las autoridades competentes, en los términos previstos en la Ley 2/2023.

Adicionalmente, podrán habilitarse otros canales internos de comunicación que garanticen los mismos estándares de confidencialidad y seguridad.

4. Principios del sistema

El Sistema Interno de Información se rige por los siguientes principios:

- Confidencialidad
- Protección de la identidad del informante
- Prohibición de represalias
- Independencia en la gestión
- Diligencia en la tramitación
- Presunción de inocencia
- Respeto a los derechos de todas las partes

5. Gestión del sistema (externalización)

La gestión del Sistema Interno de Información se encuentra **externalizada en CONSULTING NORMATIVO, S.L.**, como entidad especializada en cumplimiento normativo.

El Responsable del Sistema actuará con independencia y autonomía respecto del órgano de administración, conforme a lo previsto en la Ley 2/2023.

CONSULTING NORMATIVO, S.L. actúa como **gestor del sistema**, asumiendo funciones de:

- Recepción y registro de comunicaciones
- Análisis preliminar de las mismas
- Garantía de confidencialidad
- Coordinación del procedimiento de investigación
- Emisión de informes de conclusiones
- Asesoramiento a la entidad en la adopción de medidas



ASHEMADRID mantiene la **responsabilidad última del sistema**, designando formalmente un responsable del Sistema conforme a la Ley 2/2023.

Las medidas derivadas de las conclusiones del Sistema Interno de Información serán adoptadas por el órgano competente de ASHEMADRID (Junta Directiva u órgano que corresponda).

Se llevará un registro de las informaciones recibidas, garantizando en todo momento su confidencialidad, integridad y acceso restringido.

6. Procedimiento de gestión de comunicaciones

6.1. Presentación de la comunicación

Las comunicaciones deberán realizarse a través del canal habilitado, incluyendo, en la medida de lo posible:

- Descripción detallada de los hechos
- Personas implicadas
- Fechas aproximadas
- Documentación o evidencias

6.2. Recepción y acuse

- La comunicación será registrada por el gestor del sistema
- Se acusará recibo en un plazo máximo de **7 días naturales**, salvo que ello pueda comprometer la confidencialidad

6.3. Análisis preliminar

No se admitirán comunicaciones:

- manifiestamente infundadas
- que carezcan de contenido mínimo
- que no guarden relación con el ámbito del sistema

Se evaluará:

- La adecuación al ámbito del sistema
- La existencia de indicios razonables
- La suficiencia de la información aportada

Podrá acordarse:

- Archivo de la comunicación
- Solicitud de información adicional
- Inicio de investigación



6.4. Investigación

En caso de admisión:

- Se llevará a cabo una investigación objetiva e imparcial
- Podrán realizarse:
 - entrevistas
 - análisis documental
 - recopilación de evidencias

Se garantizará:

- Confidencialidad
- Independencia
- Respeto a los derechos de las personas afectadas

6.5. Resolución

Finalizada la investigación, se emitirá un informe que incluirá:

- Relación de hechos
- Valoración
- Propuesta de medidas

El plazo máximo para la resolución será de **3 meses**, salvo supuestos de especial complejidad, incluyendo, en su caso, la adopción de medidas disciplinarias, correctoras o preventivas.

7. Protección de la persona informante

A efectos del presente protocolo, se entenderá por persona informante aquella que comunique información sobre infracciones obtenida en el contexto de sus actividades laborales o profesionales.

Se mantendrá comunicación con la persona informante cuando proceda, informándole del estado de la tramitación y del resultado de la misma.

Se garantiza:

- Protección frente a represalias
- Confidencialidad de la identidad
- Posibilidad de anonimato
- Tratamiento seguro de la información

No se adoptarán medidas perjudiciales contra quienes comuniquen de buena fe.

Se prohíbe expresamente cualquier tipo de represalia, incluyendo despidos, modificaciones sustanciales, sanciones, degradaciones, intimidaciones o cualquier trato desfavorable derivado de la comunicación realizada.



8. Derechos de las personas afectadas

Las personas a las que se refieran las comunicaciones tendrán derecho a:

- Presunción de inocencia
- Protección de su identidad y reputación
- Ser informadas en el momento adecuado
- Formular alegaciones
- Acceder al procedimiento con las limitaciones legales

9. Protección de datos personales

El tratamiento de datos se realizará conforme a:

- Reglamento (UE) 2016/679
- Ley Orgánica 3/2018

Finalidad:

- Gestión del Sistema Interno de Información
- Investigación de posibles infracciones

10. Conservación de la información

- Los datos se conservarán únicamente durante el tiempo necesario
- Como regla general:
 - **Máximo 3 meses en el sistema**, salvo continuidad de investigación
- Posteriormente podrán conservarse bloqueados para fines legales

11. Publicidad del sistema

El Sistema Interno de Información será:

- Accesible desde la página web de la entidad
- Comunicado a trabajadores y colaboradores
- Puesto a disposición de terceros interesados

12. Aprobación

protocolo aprobado por la Junta Directiva de ASHEMADRID el 28 de abril de 2026