

# Procedimiento de Comunicación con la organización



María Panes, 4.  
28003. Madrid  
Tel: 915.533.591 Fax: 915.354.006  
[prosalus@prosalus.es](mailto:prosalus@prosalus.es)

Plaza de las Cigarreras, nº 1 3º planta.  
IMPACT HUB DONOSTIA – Edificio Tabakalera  
20012 Donostia-Gipuzkoa  
Tel: 943.423.035 / 683641993  
[gipuzkoa@prosalus.es](mailto:gipuzkoa@prosalus.es)

Avda. San Ignacio de Loyola, nº 73.  
Hospital de San Juan de Dios  
24010 León  
[leon@prosalus.es](mailto:leon@prosalus.es)

Urbanización San Francisco, 56.  
45280, Olías del Rey (Toledo)  
[toledo@prosalus.es](mailto:toledo@prosalus.es)

María La Judía 10, portal H, 2º3.  
14011 Córdoba  
[cordoba@prosalus.es](mailto:cordoba@prosalus.es)

Cuesta de la Estación, nº 10 – 2º H.  
31500 Tudela (Navarra)  
[navarra@prosalus.es](mailto:navarra@prosalus.es)

Heros 28, entresuelo derecha  
48009 Bilbao (Bizkaia)  
[bilbao@prosalus.es](mailto:bilbao@prosalus.es)

Última revisión: 2 de octubre de 2018

## Índice

0. Introducción
1. Protección de datos
2. Web y Redes Sociales
3. Canal de quejas, denuncias, consultas y peticiones de información

## INTRODUCCIÓN

El presente documento constituye una herramienta de consulta y guía a través de una serie de procedimientos para el desarrollo de las actividades de comunicación con la ciudadanía por parte de todo el personal laboral y voluntario de la asociación.

En la Planificación estratégica que rige el trabajo de la organización para el periodo 2015-2019, se hace especial hincapié en que del mismo modo que el trabajo de cooperación de Prosalus apoya la transformación social y la generación de condiciones de vida justas en los países de intervención, el trabajo de sensibilización y comunicación que la organización realiza en España también debe incorporar esa orientación al cambio social, de forma coherente con los enfoques de derechos humanos, género y sostenibilidad en que se apoya su acción. La organización debe hacer más explícita la teoría de cambio social que está implícita en su trayectoria de actuación.

Prosalus debe orientar sus esfuerzos de sensibilización y comunicación hacia la promoción de ciudadanía activa, conjugando su habitual trabajo de análisis de las causas estructurales del hambre, la pobreza y la desigualdad en un plano más global con un esfuerzo orientado a destacar la importancia de la implicación personal y colectiva, haciendo más visible la conexión entre la realidad de las poblaciones con las que trabaja y la realidad existente en España, e incorporando la dimensión vivencial y comprometida. Temas como la desigualdad, la vulnerabilidad, la sostenibilidad, el reconocimiento de los derechos humanos... son universales, pero desde el punto de vista de la generación de ciudadanía activa necesitan ser trabajados desde experiencias concretas y prácticas.

Una de las consecuencias de esta forma de actuar es el compromiso real y efectivo de apertura de la asociación, a través de todas las redes sociales a las que tenga acceso y de los canales tradicionales de teléfono y correo postal, a que cualquier persona que lo desee pueda ponerse en contacto con las sedes de Prosalus para solicitar información, realizar cualquier consulta o presentar una queja.

Este manual de procedimientos establece los canales y criterios para ello.

## **PROTECCIÓN DE DATOS**

Todas las personas voluntarias o con relación laboral de Prosalus deben conocer y respetar rigurosamente las siguientes normas de funcionamiento, cuyo objetivo es garantizar la seguridad y confidencialidad de cualesquiera datos de carácter personal que gestionamos en el desempeño de nuestro trabajo diario.

Prosalus se compromete a no destinar y/o utilizar los datos para cualquier otro fin distinto al expresamente indicado y a no revelar, transferir, ceder o de otra forma comunicar los ficheros ni los datos en ellos contenidos, ya sea verbalmente o por escrito, por medios electrónicos, papel o mediante acceso informático, ni siquiera para su conservación, a ningún tercero.

Desde el 25 de mayo ha entrado en vigor la nueva Normativa Europea de Protección de Datos (RGPD). Ésta incrementa las garantías en el tratamiento de sus datos personales e introduce nuevos derechos. Estas medidas refuerzan su capacidad de controlar la información que comparte con terceros. A continuación podrá conocer con más detalle nuestra nueva política de protección de datos.

### **¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos?**

PROSALUS con el CIF : G78223872 y domicilio social en la calle María Panés, nº 4 · 28003 Madrid. Teléfono: 915533591. Correo electrónico: prosalus@prosalus.es

### **¿Para qué utilizamos sus datos personales?**

Los datos personales que nos ha aportado se tratarán con la finalidad de gestionar correctamente los donativos que haga, incluida la comunicación a la Agencia Tributaria de los mismos para la desgravación en las declaraciones de impuestos, y para hacerle llegar el certificado de dicha aportación. Además le ofrecemos información sobre las actividades de Prosalus, que podrá libremente elegir recibir o no. No se tomarán decisiones automatizadas en base a dicho perfil, sino que utilizaremos sus datos únicamente para remitirte la información mencionada.

Usted tiene derecho a obtener confirmación sobre si en PROSALUS estamos tratando sus datos personales por tanto tiene derecho a acceder a sus datos personales, rectificar los datos inexactos o solicitar su supresión cuando los datos ya no sean necesarios.

### **¿Por cuánto tiempo conservaremos tus datos?**

Los datos personales proporcionados se conservarán mientras dure su relación con la asociación, como donante, socio, voluntario..., o durante los años necesarios para cumplir con las obligaciones legales. Usted consiente con la aceptación de esta Política de Protección de datos, mientras no solicite su supresión. Podrá oponerse en cualquier momento a la conservación de sus datos para el tratamiento de los mismos con la

finalidad de mantenerle informado, comunicandolo por escrito en la siguiente dirección de correo electrónico: [prosalus@prosalus.es](mailto:prosalus@prosalus.es)

La base legal para el tratamiento de sus datos está basada en el consentimiento que se le solicita.

### **¿Cuáles son sus derechos cuando nos facilitas sus datos?**

Puede usted ejercer en cualquier momento el derecho a solicitar el acceso a sus datos personales, y su rectificación o supresión, la limitación de su tratamiento, a oponerse al tratamiento, así como el derecho a la portabilidad de los datos, dirigiéndose a la siguiente dirección de correo electrónico: [prosalus@prosalus.es](mailto:prosalus@prosalus.es) . Una vez recibida dicha solicitud, atenderemos el ejercicio de sus derechos en los plazos establecidos legalmente y en caso de no haber obtenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos podrá presentar una reclamación a la Autoridad de control, Agencia Española de Protección de Datos: [www.agdp.es](http://www.agdp.es)

### **TRANSFERENCIA DE DATOS ¿A QUIÉN COMUNICAREMOS SUS DATOS?**

El Usuario acepta que puedan ser cedidos sus datos, exclusivamente para las finalidades indicadas en los apartados anteriores, extendiendo para ello a éstas la autorización expresa para el uso del correo postal, teléfono, fax, SMS, correo electrónico y cualquier medio telemático, a otras entidades que prestan servicios profesionales de alojamiento y gestión de datos que estén situadas fuera del área económica europea, en concreto a las siguientes empresas:

- Este Sitio Web incluye Google Analytics, un servicio de analítica Web proporcionado por Google, Inc. Una compañía situada en Delaware, USA con sede oficial en 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View (California), CA 94043 (“Google”), que cuenta con la certificación Safe Harbor.

Google Analytics utiliza “cookies”, que son archivos de texto guardados en su ordenador para ayudar al Sitio Web a analizar cuántos Usuarios utilizan el Sitio Web. La información generada por la cookie sobre el uso del Sitio Web (incluyendo su dirección IP) será transferida y almacenada por Google en servidores de Estados Unidos. Google utilizará esta información con el objetivo de evaluar su uso del Sitio Web, generando informes sobre la actividad del Sitio Web para los operadores del Sitio Web y proporcionando otros servicios que se relacionan con la actividad del Sitio Web y el uso de Internet.

Google también puede transferir esta información a terceros donde sea requerido por la ley, o donde tales terceros tratan la información en nombre de Google. Google no asociará su dirección IP con ninguna otra información gestionada por Google. Utilizando este Sitio Web, usted consiente la gestión de sus datos por Google de la forma y objetivos dispuestos arriba.

- The Rocket Science Group, LLC, doing business as 'MailChimp', con sede en 675 Ponce de Leon Ave NE, Suite 5000, Atlanta, GA 30308 (Privacy Department), que cuenta con la certificación Safe Harbor.

La aceptación del Usuario para que sus datos puedan ser tratados o cedidos en la forma establecida en este párrafo, tiene siempre carácter revocable, sin efectos retroactivos, conforme a lo que disponen los artículos 6 y 11 de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de Diciembre.

En el supuesto de que el Usuario fuera una entidad jurídica, el consentimiento otorgado por los apoderados a los efectos del artículo 21 de la Ley 34/2002, se entenderá dado tanto en su propio nombre como en el de la entidad jurídica a la que representan, pudiendo oponerse en todo momento al envío de comunicaciones publicitarias a través de correo, correo electrónico o a través de otro medio de comunicación electrónica equivalente.

### **CESIÓN DE DATOS**

El Usuario autoriza a la cesión del dato de su correo electrónico a sus contactos en Prosalus, con la finalidad de establecer un entorno colaborativo. Asimismo, en el caso de ser requerido al efecto, PROSALUS comunicará los datos personales del Usuario a las autoridades competentes para cooperar en cualquier investigación.

La revelación de cualquier otro dato personal a un tercero por PROSALUS para cualquier otro objetivo exigirá el consentimiento previo del Usuario, debiendo informarle PROSALUS sobre la identidad del tercero y el objetivo de tal revelación.

Cesiones previstas: organizaciones o personas directamente relacionadas con el responsable, organismos de la Seguridad Social, Administración Tributaria, entidades aseguradoras, bancos, cajas de ahorro y cajas rurales, registros públicos.

### **WEB Y REDES SOCIALES**

Actualmente el canal de comunicación más accesible a la mayoría de la población tanto en España como en el resto del mundo, y especialmente en los países en los que trabajamos, es el correo electrónico, las redes sociales y la propia web.

En la página web oficial de Prosalus en todo momento debe estar visible y accesible la posibilidad de contactar con la organización, bien sea por medios electrónicos, bien facilitando las direcciones de contacto y teléfonos de las diferentes sedes.

En el resto de páginas de las diferentes campañas que desarrolla Prosalus, por ejemplo [www.yonodesperdicio.org](http://www.yonodesperdicio.org) y [www.determinantesdesalud.org](http://www.determinantesdesalud.org) también se pondrá especial cuidado en abrir un canal de contacto directo con la asociación, pudiendo este remitir a la página web institucional. No es necesario que todos los datos de contacto

posibles se incluyan, para respetar la visibilidad también del resto de las instituciones que formen parte de la campaña.

En las distintas redes en las que tenemos presencia, Facebook, Twitter, Flickr, YouTube, Blogspot... también deberá estar visible y accesible un modo de ponerse en contacto con la organización, si por su diseño no es posible poner expresamente toda la información de contacto, deberán remitir a la página web [www.prosalus.es](http://www.prosalus.es)

En estas redes que proporcionan al visitante la posibilidad de comentar la información que se presenta, y por tanto, hacer llegar a la organización sus quejas, opiniones y solicitudes de información de manera directa, la coordinadora del área de comunicación será la responsable de contestar a través del mismo medio, y públicamente, las cuestiones que se planteen, en el menor tiempo posible, teniendo como plazo máximo una semana.

La coordinadora puede delegar esta función en el equipo de personas contratadas o voluntarias que se forme dentro del área.

## **CANAL DE QUEJAS, DENUNCIAS, CONSULTAS Y PETICIONES DE INFORMACIÓN**

Prosalus cuenta con distintas sedes en España cuyas direcciones y teléfonos figuran en los registros de asociaciones de las administraciones públicas de los lugares donde trabajamos, concretamente en el Registro Nacional de Asociaciones, Registro de asociaciones de Castilla y León, Castilla La Mancha, Bizkaia y Gipuzkoa, Registro de asociaciones de los ayuntamientos de Donostia, Lasarte y Córdoba. Esta información es pública y accesible a través de las páginas webs de los registros y de las oficinas de atención al ciudadano.

Independientemente de lo anterior, Prosalus, en su página web, documentos institucionales, publicaciones y cualquier tipo de comunicación que se utilice, publicará el domicilio social de la sede o sedes según corresponda, teléfonos y correos electrónicos, para que cualquier ciudadano pueda ponerse en contacto con la asociación.

Las respuestas a las solicitudes de información, presentación de currículos, solicitudes de financiación de los países en los que no trabajamos, y cualquier otra comunicación general, que se dirija a las sedes de Bizkaia, Córdoba, León, Madrid y Toledo son responsabilidad de la coordinadora del área de administración. La respuesta se hará llegar exclusivamente al remitente en el menor plazo posible, siendo el límite máximo una semana. En el caso de la sede en Gipuzkoa es, quien ocupe la secretaría técnica de la sede, la persona que asume esta responsabilidad.

Las reclamaciones y quejas recibidas, se remitirán al director y/o la coordinadora del área a que hagan referencia, para su respuesta. Ésta se hará llegar exclusivamente al remitente en el menor plazo posible, siendo el límite máximo una semana.

Las reclamaciones y quejas recibidas, así como su respuesta, se incorporarán a un fichero cuya custodia es responsabilidad del Director. El contenido de este fichero, eliminando los datos de carácter personal que pudiera contener, se presentará a la Junta Directiva al menos una vez al año, para su control.