

POLÍTICA DEL SISTEMA INTERN D'INFORMACIÓ I GESTIÓ DEL CANAL D'INFORMACIÓ DE SERSA, SERVEIS SOCIALS I ADMIN, SCCL

- a. Introducció
- b. Què és un canal d'informació?
- c. Què es pot comunicar?
- d. Principis generals en matèria de sistemes interns d'informació
- e. Qui pot presentar una comunicació?
- f. Qui són el responsable i el gestor del canal?
- g. Procediment de gestió de les informacions rebudes
- h. Registre de les comunicacions
- i. Protecció de dades
- j. Prohibició de represàlies
- k. Legislació aplicable

a. Introducció

En ares de donar compliment a les obligacions establertes per la Llei 2/2023, de 20 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informen sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció, Sersa, Serveis Socials i Admin, SCCL, en endavant "Sersa", ha implementat un Sistema Intern d'Informació amb la finalitat de promoure la col·laboració ciutadana per combatre les pràctiques irregulars, delictives i/o corruptes en l'àmbit laboral.

A tal efecte, Sersa posa a disposició de totes les persones implicades amb l'organització un canal d'informació a través del qual es pot informar, de forma confidencial, de qualsevol sospita o coneixement d'una conducta irregular o il·lícita que hagi tingut o estigui tenint lloc en el si de la organització.

En efecte, les denúncies són una peça imprescindible per ajudar a conèixer possibles irregularitats i per fomentar així que les conductes esmentades es puguin combatre i evitar que es repeteixin en un futur. No obstant, en ocasions, les persones que en son coneixedores tenen reticències a l'hora de comunicar-les, principalment per por a les represàlies o a les conseqüències que puguin patir. És per això, que un dels objectius prioritaris d'aquesta política és dissipar el possible temor dels informants, garantint la confidencialitat i indemnitat del que actua de bona fe, així com preservant l'honor i la presumpció d'innocència de les persones afectades.

Per tot això, totes les persones que integren l'entitat han de complir estrictament amb l'establert en la legislació vigent, en la present política, així com amb la resta de polítiques internes existents, i tenen l'obligació de col·laborar per prevenir i detectar possibles conductes irregulars o il·lícites que puguin tenir lloc a l'organització.

b. Què és un canal d'informació?

Un canal d'informació intern és una via, pròpia de l'organització, que permet la comunicació per part de qualsevol treballador o persona vinculada a l'entitat del coneixement de conductes constitutives d'una infracció o un delictes, amb el fi que es puguin efectuar les investigacions oportunes i adoptar les mesures pertinents per a cessar-les o evitar que es repeteixin.

D'altra banda, la llei també preveu la possibilitat que la persona informant, segons la seva discreció, pugui optar per acudir a un canal extern de comunicació, el qual és totalment aliè a l'entitat. A Catalunya, l'òrgan que assumeix aquestes funcions de lluita contra la corrupció és l'Oficina Antifrau de Catalunya.

La llei preveu que el canal preferent sempre sigui el canal intern, constituït pel canal d'informació, ja que la pròpia entitat és la que disposa de més eines i coneixement per donar una millor solució a les situacions ocorregudes. No obstant, l'elecció de la via que es vulgui utilitzar sempre quedarà en última instància a discreció de la persona informant.

És important no confondre aquest canal amb altres vies de comunicació que pugui tenir establertes l'entitat. En concret, Sersa disposa de dos canals d'assetjament, un contra l'assetjament psicològic laboral i l'altra contra l'assetjament sexual. Es pot accedir a aquests protocols a través del web de l'entitat.

És possible utilitzar aquest canal d'informació per comunicar una situació emparada per altres canals que pugui tenir l'entitat. No obstant, si no es tracta de cap acció o omissió reconeguda en alguna de les àrees descrites a l'apartat c) d'aquesta política, que són les previstes per la llei 2/2023, la seva regulació no serà aplicable a dita comunicació, i per tant, l'informant no gaudirà de la protecció que aquesta llei li atorga. Així mateix, si després d'haver estudiat la comunicació interposada, el gestor del canal conclou que queda fora de l'àmbit de les seves competències, la redirigirà a l'òrgan intern que correspongui en cada cas. L'informant sempre rebrà una notificació en que se li comunicarà aquest fet de forma motivada, tot indicant-li l'òrgan competent que li donarà tràmit, per tal que s'hi pugui dirigir si ho considera oportú.

c. Què es pot comunicar?

L'àmbit d'aplicació legalment previst per aquest canal d'informació s'emmarca en tres grans blocs:

1. Qualsevol acció o omissió que pugui constituir una infracció del Dret de la Unió Europea sempre que entri dins de l'àmbit d'aplicació dels actes de la UE indicats a la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlament Europeu i del Consell, de 23 d'octubre de 2019, relativa a la protecció de les persones que informin sobre infraccions del Dret de la Unió, afectin els interessos financers de la UE i/o incideixin en el mercat interior.

Els principals àmbits afectats per la Directiva mencionada són: la contractació pública, els mercats financers, la seguretat dels productes, la seguretat del transport, la protecció del medi ambient, la seguretat nuclear, la seguretat dels aliments, la salut pública, la protecció dels consumidors i la protecció de la privacitat i dades personals.

2. Accions o omissions que puguin ser constitutives d'infracció penal.

3. Accions o omissions que puguin ser constitutives d'infracció administrativa greu o molt greu.

El canal també podrà ser utilitzat per comunicar altres tipus de conductes il·lícites de les que se'n pugui tenir coneixement. No obstant, quan no es puguin emmarcar en cap dels tres supòsits indicats, no quedaran emparades per la Llei 2/2023, de manera que, tal i com s'ha descrit en l'apartat anterior, el gestor d'aquest canal la redirigirà a l'òrgan intern que correspongui perquè li doni el tractament oportú.

Així mateix, queden exclosos de l'àmbit d'aplicació d'aquesta política els supòsits que es regeixin per la seva normativa específica, això és aquella que regula els mecanismes per informar sobre infraccions i protegir als informants, previstos per lleis sectorials o per instruments de la UE.

d. Principis generals en matèria de sistemes interns d'informació

Els principis que regiran el sistema intern d'informació de Sersa i en especial en el procés de recepció d'informacions i posterior investigació són:

- **Accessibilitat.** Es facilitarà en tot moment que qualsevol persona afectada o coneixedora d'un fet il·lícit pugui comunicar-ho a l'entitat, preferentment de forma escrita, però també s'acceptarà la comunicació oral. No obstant aquesta última opció requerirà que prèviament s'hagin descrit breument els fets a través del canal habilitat al web de l'entitat, per tal que el gestor pugui valorar si són susceptibles de ser constitutius d'alguna infracció o delictes dels enumerats a l'apartat c) d'aquesta política.
- **Anonimat.** Sersa assegurarà a totes les persones informants la possibilitat de formular comunicacions anònimes.
- **Confidencialitat.** S'assegurarà durant tot el procés de tramitació d'una comunicació la confidencialitat, tant de la persona informant, com de totes les que es vegin afectades pels fets, garantint el més estricte secret sobre les seves identitats i la protecció respecte de qualsevol represàlia, a excepció dels casos en que la revelació sigui estrictament necessària pel compliment d'aquesta política o per requeriment de les autoritats judicials. També es garantirà la confidencialitat de les actuacions que es portin a terme en la gestió i tramitació de la comunicació, així com de les dades que s'utilitzin.
- **Celeritat.** La tramitació de les informacions es realitzarà en un termini raonable, evitant sempre qualsevol tipus de dilació injustificada.
- **Presumpció d'innocència.** Es garantirà a les persones investigades la presumpció d'innocència dels fets que se'ls acusin i se'ls reconeixerà en tot moment el seu dret a la defensa i a la contradicció de fets i arguments.
- **Independència i autonomia.** Tant el gestor com el responsable del canal tindran autonomia i independència respecte els òrgans de govern i administració de l'entitat, evitant qualsevol tipus d'ingerència interna o externa i assegurant que en cap cas es produeixin conflictes d'interès.

e. Qui pot presentar una comunicació?

Podran fer ús d'aquest canal d'informació totes les persones informants de les accions o omissions establertes a l'apartat c) d'aquesta política, que hagin obtingut informacions en un context laboral o professional en el si de l'entitat, comprenent en tot cas:

- Persones que mantinguin una relació laboral amb l'entitat.
- Persones autònomes que prestin els seus serveis a l'entitat.
- Membres de l'òrgan d'administració i direcció.
- Qualsevol persona que treballi per o sota la supervisió i direcció de contractistes, subcontractistes i proveïdors.
- Voluntaris.
- Becaris.
- Treballadors en període de formació.
- Persones que hagin mantingut una relació laboral o professional amb l'entitat en el passat.
- Persones que es trobin en procés de selecció o de negociació precontractual.

f. Qui són el responsable del sistema i el gestor del canal?

El responsable del Sistema Intern d'Informació haurà de ser un càrrec directiu de l'entitat, que tindrà independència i autonomia respecte la resta d'òrgans, tal i com exigeix la Llei.

De manera que no rebrà instruccions de cap tipus en el seu exercici i disposarà de tots els mitjans personals i materials necessaris per a dur a terme les seves funcions. Tant el nomenament dels seus integrants com la seva possible destitució serà comunicada a l'òrgan autonòmic competent, que a Catalunya és l'Oficina Antifrau, en un termini màxim de 10 dies des que es produeixi, especificant, si escau, les raons i motius del seu cessament.

La gestió del canal de denúncies, això és, la tramitació de les comunicacions rebudes es mantindrà internalitzada, però únicament la persona designada pel Consell Rector de Sersa tindrà accés al canal, amb el fi de garantir en tot moment la imparcialitat en la tramitació dels assumptes, així com per evitar qualsevol situació de conflicte d'interès. El Gestor oferirà garanties adequades de respecte de la independència, confidencialitat, protecció de dades i secret de les comunicacions.

Tant el Responsable com el Gestor del Sistema Intern seran nomenats per l'òrgan de govern.

Sersa donarà la publicitat necessària del Responsable i del Gestor del Sistema dins dels seus canals habituals, per tal que siguin coneguts per part de totes les potencials persones informants.

g. Procediment de gestió de les informacions rebudes

- **Comunicació:** s'efectuarà de forma escrita, complimentant el formulari disponible a la pàgina inicial del web de Sersa. Aquesta via de comunicació no és rastrejable i permet la comunicació segura amb l'informant, inclús en el cas que opti per mantenir el seu anonimats.

En el formulari caldrà que s'indiquin, com a mínim, la relació dels fets i els possibles testimonis o proves que els corroborin, i que s'acompanyi la documentació que es consideri necessària i idònia a tal efecte.

Per a l'enviament del formulari, s'assignarà un número d'identificació de la comunicació i l'informant haurà de generar una contrasenya que li permetrà l'accés al canal de d'informació en tot moment i des de qualsevol dispositiu, de manera que podrà efectuar el seguiment de la seva tramitació de forma anònima si així ho considera oportú.

En cas que s'identifiqui, l'informant rebrà una notificació cada vegada que hi hagi una actualització en l'estat de tramitació de la comunicació. En cas contrari, per tal de poder consultar l'estat de la tramitació, l'informant haurà d'iniciar sessió proactivament al canal d'informació, amb el número de tramitació i contrasenya generats en el moment d'efectuar la comunicació.

- **Justificant de rebuda.** En un termini màxim de 7 dies naturals des de la recepció de la informació, el gestor del canal certificarà a l'informant la rebuda de la informació, tret que això posés en perill la confidencialitat de la comunicació.

Es podrà no admetre una comunicació sempre que sigui un dels casos següents:

- a) Quan els fets informats siguin totalment inversemblants.
- b) Quan els fets informats no siguin constitutius d'una infracció o omisió de compliment de l'ordenament jurídic segons el que estableix l'article 2.
- c) Quan la comunicació de la informació no tingui, de forma manifesta, fonament o existeixin indicis d'haver-se obtingut mitjançant la comissió d'un delicte. En aquest cas a més, la no admissió es remetrà al Ministeri Fiscal amb una relació circumstanciada dels fets que s'estimin constitutius de delicte.

La no admissió haurà d'estar sempre motivada i es notificarà a la persona informant en un termini que no superarà els cinc dies hàbils posteriors a la no admissió.

- **Ampliació d'informació.** Si el gestor del canal ho considera pertinent, podrà contactar amb l'informant i sol·licitar-li que amplii la informació que consideri pertinent.
- **Investigació.** El gestor del canal durà a terme una investigació tant dels fets com de les persones afectades per la comunicació, informant-les de les accions o omissions que se'ls atribueixen i reconeixent-los el dret a ser oïdes. El termini màxim d'investigació no podrà ser superior a tres mesos a comptar des de la recepció de la comunicació, tret dels casos d'especial complexitat, en els que es podrà estendre un termini addicional d'igual durada. La responsabilitat de la gestió i la instrucció de les actuacions i les investigacions recau en el Responsable del SII, que té l'encàrrec de vetllar per a que el Gestor dugui a terme una tramitació diligent.
- **Informació.** La persona o les persones afectades per la comunicació i les informacions rebudes o obtingudes, tindran dret a ser informades en tot moment de les accions o omissions que se'ls atribueixen i a ser escoltades en qualsevol moment de les actuacions i les investigacions, en el temps i la forma que es consideri més adient en cada cas, informant-los que poden comparèixer amb assistència jurídica.
- **Expedient.** El gestor del canal elaborarà un expedient en el que anirà aportant tota la informació recavada així com un informe on detallarà la identificació del codi de la comunicació i la data del registre, els fets comunicats, les actuacions realitzades i les seves conclusions i propostes de solució. La persona o les persones afectades per la comunicació i les informacions rebudes, tindran dret a tenir accés a l'expedient, sense que es pugui revelar qualsevol tipus d'informació que pugui identificar a la persona informant.

- **Conclusió.** Un cop finalitzada la fase d'investigació i conclòs l'expedient de l'assumpte, el Gestor adoptarà alguna de les decisions següents:
 - a. Arxiu de l'expedient.
 - b. Imposició de mesures disciplinàries.
 - c. Remissió de la informació al Ministeri Fiscal amb caràcter immediat en cas que els fets fossin constitutius de delictes.
 - d. Remissió a la Fiscalia Europea en els casos en que els fets afectin als interessos financers de la Unió Europea.
 - e. Remissió de l'expedient a l'autoritat, entitat o organisme que es consideri competent en els casos d'accions o omissions que es considerin una falta administrativa greu o molt greu.

La decisió es comunicarà a la persona informant i a la o les parts afectades en un termini que no superarà els cinc dies hàbils comptats a partir de la data d'emissió de l'informe.

- **Rendició de comptes.** El gestor comunicarà al responsable del canal l'existència d'una comunicació, sempre garantint la més estricta confidencialitat i protecció de dades de tots els afectats.

h. Registre de les comunicacions

Sersa comptarà amb un Llibre-registre de les informacions rebudes i de les investigacions internes a les que hagin donat lloc, garantint en tot cas els requisits legalment previstos.

El registre serà elaborat pel Gestor del canal i s'arxivarà en la pròpia plataforma en la que es recolza el canal d'informació, no serà públic, i, únicament a petició raonada de l'autoritat judicial competent, mitjançant interlocutòria i en el marc d'un procediment judicial, podrà accedir-se total o parcialment al seu contingut.

i. Protecció de dades

La present política s'ajustarà en tot moment a les prescripcions legals vigents en matèria de protecció de dades, i tindrà en especial consideració les garanties establertes a l'article 24 de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets Digitals; i el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques (RGPD).

Les dades personals relatives a les informacions rebudes i a les investigacions internes efectuades romandran sota la supervisió del Delegat de Protecció de Dades de Sersa, degudament identificat a la pàgina web de l'entitat: <https://www.sersaonline.com/ca/> i només es conservaran durant el termini que sigui necessari, que en cap cas serà superior als 10 anys. En tot cas, transcorreguts tres mesos des de la recepció de la comunicació sense que s'hagin iniciat actuacions d'investigació, es suprimiran totes les dades.

L'accés a les dades personals quedarà limitat exclusivament a:

- El Gestor del Sistema.
- La Direcció d'Administració i Recursos Humans només en els supòsits de que s'hagin d'adoptar mesures disciplinàries contra una persona treballadora.

- La persona Responsable dels Serveis Jurídics, només en el cas de que s'hagin d'adoptar mesures legals en relació als fets manifestats a la comunicació.
- La persona delegada de protecció de dades.

j. Prohibició de represàlies

Queden expressament prohibits els actes constitutius de represàlia, incloses les amenaces de represàlia i les temptatives de represàlia contra les persones que presentin una comunicació d'acord amb el que estableix aquesta política.

S'entén per represàlia qualsevol acte o omisió que, de forma directa o indirecta, suposi un tracte desfavorable que situï a les persones que ho pateixin en desavantatge particular respecte a una altra en el context laboral o professional per la seva condició de persona informant.

No es considerarà que les persones que comuniquin informació sobre les accions o omissions establertes a l'apartat c), hagin infringit cap tipus de restricció de revelació d'informació, excepte que es tracti de responsabilitats de caràcter penal. El mateix aplica a les comunicacions d'informacions efectuades per la representació legal de les persones treballadores.

k. Legislació aplicable

En tot allò no previst en aquesta política serà d'aplicació el que disposa la Llei 2/2023, de 20 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informen sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció, així com aquelles disposicions reglamentàries que la desenvolupin, o qualsevol normes que aprovi la Generalitat de Catalunya sobre aquest aspecte.