

# CANAL INTERN D' INFORMACIÓ



## INDICE

1. Contingut de la Comunicació .....	1
2. Tramitació de la comunicació .....	2
3. Responsable del Sistema Intern d'Informació .....	3
4. Garantia de Confidencialitat: La identitat de l'informant i de la persona afectada .....	4
5. Protecció de l'informant en l'àmbit de la Llei 2/2023 .....	5
6. Pot l'informant acudir a altres canals alternatius? .....	6
7. Confidencialitat i protecció de dades personals .....	7

## 1. Contingut de la Comunicació



La comunicació o denúncia que es presenti, a través del formulari dispost per a tal efecte en el "canal intern d'informació", haurà de contenir la màxima informació possible (indicis, proves, testimonis, etc.), així com les dades identificatives, si es poden aportar, associades a les persones que han realitzat conductes contràries a l'ordenament jurídic, normes administratives i codi ètic. S' hauran d' aportar les dades següents, en els camps establerts per a aquest efecte, en aquest formulari:

- Nom i cognoms, NIF (en cas que el conegui), centre de treball, àrea funcional, lloc de treball que exerceix i altres dades de què es disposi que permeti identificar la persona o les persones que es relacionen amb el fet comunicat associat a una infracció o delictes, d'acord amb el desplegable que es proposa en el punt 5 "tipus de delictes" <sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Captura de pantalla del punt 5 del formulari del "Canal de denúncies 360", amb el seu desplegable associat a delictes referenciats amb la finalitat que l'informant pugui enquadrar els fets o actuacions per ell conegudes

**5. TIPO DE DELITO**

Selecciona

- Selecciona
- Descubrimiento y revelación de secretos
- Blanqueo de capitales
- Financiación ilegal de los partidos políticos
- Estafa
- Insolvencias punibles
- Delitos informáticos
- Delitos asociados al tratamiento de los datos personales (RGPD)
- Delitos contra la propiedad intelectual e industrial
- Falsificaciones y contrabando
- Delitos contra los consumidores
- Delitos contra el mercado y la libre competencia
- Delitos contra los trabajadores
- Delitos fiscales contra la Hacienda Pública y Seguridad Social
- Corrupción, cohecho y tráfico de influencias
- Delitos urbanísticos y medioambientales
- Delito de acoso laboral
- Delito de acoso sexual
- Delito de discriminación
- Delitos relativos a la prostitución y a la explotación sexual y corrupción de menores

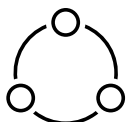
- Descripció detallada dels fets i conductes (comissió o omissió) realitzades per personal de **SERVEIS PUNTUALS I MANTENIMENT (SERVEIS)**, que puguin constituir algun tipus d'infracció o delictes. Serà rellevant per a l'avaluació de la comunicació o denúncia i posterior investigació, si així es considera, aportar aquella documentació de què es disposi a través del punt 10 "arxius adjunts" <sup>2</sup>.

**10. ARCHIVOS ADJUNTOS**

↓, Arrastra o selecciona archivos

Desea adjuntar algún documento de interés para la investigación del hecho objeto de denuncia

## 2. Tramitació de la comunicació



Amb caràcter general, alineat amb el que estableix la Llei 2/2023, pel que fa al procediment de gestió d'una informació o denúncia, un cop rebuda la comunicació en qüestió, aquesta passarà per diferents estats, en funció de l'abast de la mateixa:

- Recepció <sup>3</sup>
- Registre <sup>3</sup>
- Valoració, per tal de realitzar una anàlisi, que posteriorment determinarà l'arxiu o "admissió a tràmit" de la comunicació.
- En el seu cas, si és "admesa a tràmit", s'establirà un procés d'investigació (instrucció), amb les dades i fets continguts en la mateixa podent-se acordar l'inici de les actuacions que procedeixin.

<sup>2</sup> Captura de pantalla del punt 10 del formulari (permet la pujada d'arxius/documents).

- Un cop finalitzat el procés d' investigació, es procedirà a emetre una resolució que comportarà mesures o actuacions necessàries, en el cas que s' hagi pogut verificar una infracció o delictes.

## 2.1 Externalització parcial de la gestió

**SERVEIS** amb la finalitat de reforçar la independència, l'objectivitat i el respecte a les garanties associades al procés de gestió de les comunicacions, ha considerat parcialment externalitzar el procés amb un expert extern <sup>3</sup>, d'acord amb el que determina l'article 6 de la Llei 2/2023 de protecció a l'informant, la qual cosa reforça l'objectivitat i el degut tractament de totes les informacions.

Les comunicacions es resolen utilitzant un procediment rigorós, transparent i objectiu, salvaguardant en tot cas la confidencialitat dels interessats i involucrats en la comunicació o denúncia.<sup>3</sup>

## 3. Responsable del Sistema Intern d'Informació

S'ha considerat establir, en aquest moment, com a "Responsable del Sistema Intern d'Informació" de **SERVEIS** al Responsable del Departament Administració, en els termes establerts en la Llei 2/2023 de Protecció a l'Informant en el seu article 8.

És d' interès establir, en aquest punt, que el Sistema Intern d' Informació:

### 1. Estarà integrat per:

- Un canal intern de recepció d'informacions (formulari/aplicació)
- Un procediment o manual determinant com es realitzarà la gestió aquestes informacions (que ha estat aprovat per l'Òrgan de Direcció)
- Una persona responsable de la gestió i tramitació de les comunicacions (Gestor)

2. El Sistema ha d'oferir plenes garanties d'independència, confidencialitat, seguretat i que els qui acudeixin al canal intern no pateixin represàlies.

4. El Responsable del Sistema haurà de desenvolupar les seves funcions de forma independent i autònoma respecte de la resta dels òrgans de l'entitat o organisme,

---

<sup>3</sup> El procés de recepció i registre d'una comunicació es troba externalitzat a través d'un tercer, Compliance Quality Legal Service S.L [www.qualitylegalservice.com], amb l'objecte de fonamentar els principis de confidencialitat i de protecció a l'informant.

no podrà rebre instruccions de cap tipus en el seu exercici, i haurà de disposar de tots els mitjans personals i materials necessaris per dur-les a terme.

5. En el cas del sector privat, el Responsable del Sistema persona física o l'entitat en qui l'òrgan col·legiat responsable hagi delegat les seves funcions, serà un directiu de l'entitat, que exercirà el seu càrrec amb independència de l'òrgan d'administració o de govern de la mateixa. Quan la naturalesa o la dimensió de les activitats de l'entitat no justifiquin o permetin l'existència d'un directiu Responsable del Sistema, serà possible l'acompliment ordinari de les funcions del lloc o càrrec amb les de Responsable del Sistema, tractant en tot cas d'evitar possibles situacions de conflicte d'interès.

6. En les entitats o organismes en què ja existís una persona responsable de la funció de compliment normatiu o de polítiques d'integritat, qualsevol que fos la seva denominació, podrà ser aquesta la persona designada com a Responsable del Sistema, sempre que compleixi els requisits establerts en aquesta Llei

## **4. Garantia de Confidencialitat: La identitat de l'informant i de la persona afectada**

### **4.1 Confidencialitat de la identitat de l'informant**

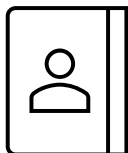
Aquest "canal intern" està dissenyat, establert i gestionat de forma segura de manera que es garanteixi la confidencialitat de la identitat de l'informant, així com la protecció de les dades a què es refereix la informació, per la qual cosa s'impedeix l'accés a la mateixa per part del personal no autoritzat (els processos de recepció i registre estan externalitzats). Això s'aplicarà a qualsevol dada de la qual es pugui deduir directament o indirectament la identitat de l'informant.

La identitat de l'informant, sempre que aquest no hagi considerat la seva anonimització, només podrà ser comunicada, en el cas que resulti legalment exigible, a l'Autoritat Judicial Competent, a la Fiscalia corresponent o a l'Autoritat Administrativa competent en el marc d'una investigació penal, disciplinària o sancionadora, la qual cosa es traslladarà a l'informant abans de revelar la seva identitat, llevat que aquesta informació pogués comprometre la investigació o el procediment judicial.

## 4.2 Confidencialitat de la Identitat de la persona a la qual es refereixi la informació

A la persona a què es refereix la informació comunicada se li garantirà la confidencialitat de les seves dades personals, amb l' objecte d' evitar-ne la possible difusió. A aquests efectes, el canal d' informació està dissenyat, establert i gestionat de forma segura de manera que garanteixi la confidencialitat de la identitat de la persona afectada per la informació i la protecció dels fets i dades del procediment, per la qual cosa s' impedeix l' accés a la informació per part del personal no autoritzat.

## 5. Protecció de l'informant en l'àmbit de la Llei 2/2023



Les persones que dins de l'àmbit laboral o professional es comuniquin amb **SERVEIS** a través d'aquest canal intern (formulari), tindran dret a una sèrie de mesures de protecció tal com es recullen en la Llei 2/2023 de Protecció a l'Informant (en endavant Llei).

D' acord amb aquesta Llei, es prohibeix qualsevol acte constitutiu de represàlia, com poden ser amenaces o temptatives de represàlia a l' informant, extensiva a persones relacionades amb aquest.

D' acord amb el que recull l' article 36.3 de la Llei s' entén per represàlia qualsevol acte o omissió que, de forma directa o indirecta, suposin un tracte desfavorable a l' informant i que situï el mateix en desavantatge davant l' organització o tercers, només per la seva condició d' informant.

Les mesures de protecció seran extensibles a les persones que, en el marc de la representació legal de les persones treballadores, donin suport a l' informant en el procés, així com les persones físiques relacionades amb l' informant tals com companys de treball o familiars.

### 5.1 Drets

A l' informant se li garantirà l' efectiu exercici dels següents drets, sens perjudici de qualssevol altres que els reconegui la Constitució Espanyola i l' actual marc jurídic de l' Estat Espanyol:

- a) A presentar informacions de manera anònima i que es mantingui l' anonimat durant el procediment.

- b) A indicar un domicili, correu electrònic o lloc segur on rebre les comunicacions que realitzi el Responsable del Sistema.
- c) A comparèixer davant el responsable del Sistema o el gestor delegat per iniciativa pròpia.
- d) A la renúncia de comunicar-se amb el Responsable del Sistema o el gestor delegat que instrueixi el procediment i, si s' escau, a la revocació de l' esmentada renúncia en qualsevol moment.
- e) A la preservació de la seva identitat.
- f) A la protecció de les seves dades personals.
- g) A conèixer la identitat del gestor delegat que instrueixi el procediment.
- h) A la confidencialitat de les comunicacions.
- i) A les mesures de protecció i de suport en els termes previstos a la Llei 2/2023.
- j) A presentar reclamació davant l'Autoritat Independent de Protecció de l'Informant (AAI). En aquest moment no està creada aquesta Autoritat (data 18/02/2024).

## 6. Pot l'informant acudir a altres canals alternatius?

A més d'aquest "Canal intern", circumscrit a la Llei 2/2023, que es proposa per part de SPM, existeixen altres canals interns als quals poden acudir el personal o aquells tercers que estiguin o hagin estat en contacte amb **SERVEIS** per motiu de la seva activitat laboral (amb impacte en els drets contemplat en l'Estatut de les persones treballadores) per comunicar qualsevol informació sobre possibles infraccions. Aquest canal en aquest moment és:

### 6.1 Àmbit Intern

El Departament de RRHH ([personal@spmserveis.com](mailto:personal@spmserveis.com)) està designat per atendre assumptes associats a assetjaments laboral, sexual, per raó de gènere o discriminació.

Establir que la Responsable de Recursos Humans compta amb formació en matèria d'igualtat, i la mateixa persona s' integra en l' anomenada Unitat d' Atenció a l' Assetjament i Unitat d' Instrucció de l' Assetjament, per la qual cosa qualsevol comunicació en aquest àmbit la podrà formular a aquesta persona, si així ho considera, de forma verbal o a través del seu correu electrònic. És d'interès establir-li que està persona guardar confidencialitat i secret en relació amb la comunicació que vostè faci.

## **7. Confidencialitat i protecció de dades personals**

### **7.1 Confidencialitat**

D'acord amb el que recull la Llei 2/2023, de 20 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informin sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció, el canal d'informació garanteix la confidencialitat de la identitat de l'informant i de qualsevol tercer esmentat en la comunicació i de les actuacions que es desenvolupin en la gestió i tramitació de la mateixa, així com la protecció de dades, impedit l'accés de personal no autoritzat i sense que la seva identitat pugui ser revelada a terceres persones. La persona a la qual es refereixin els fets relatats no serà en cap cas informada de la identitat de l'informant.

### **7.2 Compliment del marc normatiu en matèria de tractament i protecció de les dades personals**

Els tractaments de dades personals que es derivin de la tramitació del present procediment de gestió d'informacions es realitzaran de conformitat amb el que disposa el Títol VI de la Llei 2/2023.

El "sistema intern d'informació" ha d'impedir l'accés no autoritzat i preservar la identitat i garantir la confidencialitat de les dades corresponents a les persones afectades i a qualsevol tercer que s'esmenti en la informació subministrada, especialment la identitat de l'informant en cas que s'hagués identificat.

La identitat de l'informant només podrà ser comunicada a l'Autoritat judicial, al Ministeri Fiscal o a l'Autoritat Administrativa competent en el marc d'una investigació penal, disciplinària o sancionadora, i aquests casos estaran subjectes a les salvaguardes establertes en la normativa aplicable.

Si la informació rebuda contingués categories especials de dades, es procedirà a la seva immediata supressió, llevat que el tractament sigui necessari per raons d'un interès públic essencial conforme al que preveu l'article 9.2.g) del Reglament general de protecció de dades, segons disposa l'article 30.5 de la Llei 2/2023.

No es recopilaran dades personals la pertinència de les quals no resulti manifesta per tractar una informació específica o, si es recopilen per accident, s'eliminaran sense dilació indeguda.



En tot cas, transcorreguts 3 mesos des de la recepció de la comunicació sense que s'haguessin iniciat actuacions de recerca, s'haurà de procedir a la seva supressió, llevat que la finalitat de la conservació sigui deixar evidència del funcionament del sistema. Les comunicacions a les quals no s'hagi donat curs només podran constar de forma anonimitzada, sense que sigui d'aplicació l'obligació de bloqueig prevista a l'article 32 de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.