

INSTRUCCIÓ DE POLÍTICA GENERAL RELATIVA AL SISTEMA INTERN D'INFORMACIÓ DE LES ENTITATS QUE FORMEN PART DE LA XARXA SANITÀRIA I SOCIAL SANTA TECLA, AIE

Preàmbul

Recuperar i consolidar la confiança de les persones en les institucions exigeix que les organitzacions, especialment les pertanyents al Tercer Sector, es dotin d'un sistema o marc d'integritat institucional que coadjuvi a garantir una gestió d'acord amb els principis i les regles ètiques i de bon govern evitant, o si més no, reduint, les conductes contràries al Dret, a l'ètica i als valors com l'honestedat, el respecte, el predomini dels interessos generals i la bona administració.

En coherència amb el Pla estratègic de la Xarxa Santa Tecla Sanitària, Social i Docent, per al període 2022-2026, concretament amb la quarta línia, relativa al compromís de la Xarxa amb les noves exigències socials, aquesta Instrucció de política general del Sistema Intern d'Informació s'emmarca en els objectius i la cultura de la organització que s'orienten a prevenir riscos a través d'un sistema sòlid de compliment del dret.

Així, la finalitat de la Llei 2/2023, de 23 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informin sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció, que transposa 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 informen sobre infraccions del dret de la Unió Europea, és, en primer terme, protegir i evitar represàlies a les persones que en un context laboral o professional siguin coneixedores d'infraccions administratives greus o molt greus, infraccions penals i infraccions del dret de la Unió Europea, i utilitzin el canal de denúncies del que disposi l'organització per denunciar aquest fets.

El Sistema Intern d'Informació, i els canals interns que el desenvoluparan, suposen una eina molt potent a la organització per assegurar que les activitats es realitzen de forma ètica i responsable, evitant impactes negatius sobre les persones, el medi ambient o la integritat, enfortint el compromís amb la societat com *leitmotiv*. Els beneficis potencials per la organització inclouen: permetre que la organització identifiqui i tracti les irregularitats al més aviat possible; ajudar a prevenir o minimitzar la pèrdua d'actius, i contribuir a recuperar-los; assegurar el compliment d'obligacions legals; atraure i retenir personal compromès amb els valors i la cultura de la organització; demostrar a la societat l'aplicació de pràctiques de governança sòlides i ètiques; i en definitiva, la millora continua de la organització.

La llei imposa l'obligació d'implementar a les entitats un canal intern de comunicacions, i malgrat conceptualment es tractava d'una figura coneguda, la obligació legal havia estat, fins ara, inexistent. Fent una interpretació analògica de l'article 11 de la Llei 2/2023, sobre els grups de societats, i malgrat la Xarxa Sanitària i Social Santa Tecla és una agrupació d'interès econòmic (AIE), entenem que la voluntat del legislador és extrapolable a la situació de les AIE, com encarregades de realitzar activitats auxiliars a les principals realitzades pels seus integrants, i per tant, que la Xarxa pot aprovar una

instrucció de política general relativa al Sistema Intern d'Informació i protecció de l'informant, assegurant l'aplicació dels seus principis en totes les entitats que integren l'AIE, sens perjudici de l'autonomia de cada entitat per realitzar les modificacions o adaptacions necessàries als seus procediments de gestió i tramitació de les comunicacions rebudes pels respectius canals interns pel compliment de la normativa en cada cas.

Així, la present Instrucció serà comuna per la Fundació Hospital de Sant Pau i Santa Tecla; la Fundació Centres Assistencials i d'Urgències; la Fundació Sociosanitària i Social Santa Tecla; la Fundació Casa Sant Josep; la Fundació Estela per a la Discapacitat; la Fundació privada La Muntanyeta; Aprovisionaments Santa Tecla, AIE; Neteja Santa Tecla, AIE; Hostaleria Santa Tecla, AIE; i la Xarxa Sanitària i Social Santa Tecla, AIE. Gaudint cadascuna d'aquestes entitats d'autonomia suficient per aprovar el seu propi procediment de gestió i tramitació de comunicacions internes, tot respectant els criteris comuns inclosos en la present Instrucció.

Atenent a la realitat de la nostra organització, cal dir que és difícil que la funció de gestió de la comunicació interna d'irregularitats pugui assolir correctament les seves funcions sense una interacció continuada i fluida amb altres funcions sinèrgiques que operen a la organització. Per això, des del disseny del sistema de gestió de la comunicació d'irregularitats, es tindran en compte aquestes relacions, propiciant el seu encaix i funcionament harmònic, amb respecte a la deguda confidencialitat i privacitat de les dades tractades.

S'ha optat per utilitzar els termes "informacions" i "comunicacions" indistintament, per referir-se als fets relatats constitutius d'irregularitats que es posen en coneixement de l'òrgan responsable mitjançant el canal oportú, integrat al Sistema Intern d'Informació.

Article 1. Objecte

1. La finalitat d'aquesta Instrucció de política general és l'establiment dels criteris comuns que han de compartir tots els canals interns de gestió de les comunicacions d'irregularitats de les entitats que formen part de la Xarxa Sanitària i Social Santa Tecla, AIE (en endavant, Xarxa), per possibilitar la presentació d'informació respecte a irregularitats que es puguin detectar en el desenvolupament de la seva activitat.

2. El Sistema Intern d'Informació (en endavant, SII) ha d'integrar els diferents canals interns d'informació d'irregularitats que puguin establir-se dins de l'entitat.

Article 2. Abast

1. L'abast dels canals interns que puguin establir-se emmarcats en aquesta Instrucció comprèn les comunicacions que es refereixin a irregularitats provocades per accions o omissions dels òrgans de govern i/o les persones treballadores vinculades a qualsevol de les entitats de la Xarxa.

2. Les irregularitats poden incloure, entre altres, l'incompliment de la llei (local, autonòmica, estatal, europea o internacional) o del codi ètic, de conducta i bon govern, o altres protocols interns de la organització.



3. Les irregularitats o el dany resultant poden haver tingut lloc en el passat, estar succeint actualment o tenir lloc en el futur.

4. Qualsevol persona pot registrar una comunicació interna, si bé només gaudiran de la protecció de la Llei 2/2023 les persones que compleixen els requisits legalment exigibles.

Article 3. Principis

1. L'òrgan responsable de la gestió de les comunicacions internes es compromet a respectar en totes les fases de la gestió de la informació interna d'irregularitats els principis essencials següents:

- a) Principi de responsabilitat. Cal assegurar que les persones i la Xarxa i/o les organitzacions/fundacions que la conformen, assumeixen la responsabilitat dels seus actes.
- b) Principi de subordinació a la Llei. Cal manifestar que el sistema de gestió de la comunicació d'irregularitats no substitueix les obligacions legals que l'ordenament pugui disposar, ni impedeix que les persones denunciïn els fets objecte d'aquesta Instrucció davant les autoritats pertinents.
- c) Principi de retiment de comptes. L'òrgan responsable de la gestió de les comunicacions internes retrà comptes a l'òrgan responsable del SII de l'activitat realitzada, degudament anonimitzada, anualment, mitjançant una memòria, i puntual, mitjançant informes.
- d) Principi de confiança. Cal salvaguardar que la informació d'irregularitats serà gestionada adequadament, des d'una perspectiva objectiva i professional. El procediment de gestió que s'aprovi s'ha de dissenyar per ser capaç de demostrar amb solidesa com es gestionen les irregularitats, seguint els criteris de la ISO 37002:2021, tant en la forma com en el fons, sense beneficiar injustament a determinats col·lectius. El procediment seguirà una estructura replicable, predefinida, planificada, no improvisada, dotant-lo d'objectivitat, i l'òrgan responsable de la gestió de les comunicacions internes serà col·legiat, amb membres que gaudiran de formació i sensibilització suficient per assolir els objectius del sistema.
- e) Principi d'imparcialitat. Cal garantir l'absència d'interès o ànim en beneficiar o perjudicar a alguna de les persones implicades en la comunicació d'irregularitats, tant a la persona informant, com a la persona afectada o les parts interessades pertinents. Per reforçar la confiança i la imparcialitat es designarà un òrgan col·legiat per la gestió de les denúncies d'irregularitats. Així, en cas d'existir biaixos o prejudicis que afectin, positivament o negativa, a col·lectius o persones involucrades; tenir un interès directe o indirecte en un resultat concret de la gestió d'una informació d'irregularitats; o tenir alguna afectació per factors de diversa índole que puguin conculcar el lliure pensament i la capacitat per actuar de manera justa en la gestió de la comunicació d'irregularitats, les persones responsables s'abstindran de la gestió d'aquesta informació i designaran la persona suplent per dur-la a terme. En interès tant de la imparcialitat real, com de la percebuda, es considerarà, segons correspongui, la possibilitat de contractar investigadors externs.
- f) Principi de confidencialitat: Cal mantenir, en tot moment, el secret de les informacions que es gestionin, evitant que transcendeixin més enllà de les



- persones legitimades per conèixer-les, i que requereixin poder-hi accedir, en virtut del principi de necessitat de coneixement. En cas que la investigació requereixi traslladar dades a altres persones, les dades personals s'anonimitzaran, i es fragmentarà la informació de context, per tal d'evitar que del relat dels fets puguin deduir-se les persones involucrades en la informació, en la mesura del possible.
- g) Principi de protecció. Cal preservar la persona informant, així com la resta d'actors implicats, persones afectades o d'altres parts implicades, de qualsevol dany o perjudici, no necessàriament d'una represàlia, sinó de qualsevol conducta perjudicial, activa o omisiva, dolosa o imprudent. La persona més exposada a patir conseqüències adverses amb motiu de la comunicació interna serà la persona informant, però no la única, també són mereixedors de protecció la resta d'actors implicats, com les persones afectades o altres parts interessades.
 - h) Principi d'apertura. Cal proporcionar un entorn bidireccional fiable, en què qualsevol part implicada tingui la confiança suficient i s'encoratgi a plantejar inquietuds sobre irregularitats o sospites d'irregularitats, i que la Xarxa demostrï el seu compromís de rebre, avaluar, tractar i concloure els casos de comunicació interna d'irregularitats.
 - i) Principi d'integritat. Cal actuar de forma honesta, mantenint un compromís amb la ètica i els valors que se'n deriven, la qual cosa s'aprecia comparant la coherència entre els valors que manifesten observar les persones i els seus actes.
 - j) Principi de traçabilitat: Cal garantir la traçabilitat de les actuacions a fi de poder ser fiscalitzades i exigir-ne la justificació pertinent. En aquest sentit, cal documentar les decisions preses, i assumir les conseqüències derivades tant dels actes com de la manca d'execució dels mateixos.
 - k) Principi de millora contínua. Cal millorar constantment la eficàcia del SII, fent avaluacions periòdiques, i sempre que es detectin canvis en les circumstàncies internes o externes, o no conformitats, que permetin evolucionar amb la realitat de la Xarxa, atès que es dissenya en benefici de la organització i dels seus usuaris, i es tracta d'un mecanisme dinàmic i subjecte a evolució.

Article 4. Objectius

Els objectius principals del sistema de gestió son:

- a) Encoratjar, facilitar i promoure la comunicació interna d'irregularitats.
- b) Reduir els riscos d'irregularitats.
- c) Assegurar que el sistema de gestió de la informació d'irregularitats està dissenyat i dotat de recursos que permetin:
 - Avaluar de manera íntegra les denúncies d'irregularitats i els riscos que comporten.
 - Desenvolupar investigacions imparcials de les denúncies en un temps adequat, sense dilacions indegudes.
 - Establir les mesures de protecció i suport que corresponguin, ja siguin de caràcter, financer, legal, emocional o reputacional, tant per la persona informant, com per tercers implicats, així com per la persona objecte de la informació interna.



- d) Proporcionar assessorament o assistència, en cas de ser necessari, sobre el procediment de gestió de denúncies d'irregularitats.
- e) Dotar de legitimitat les actuacions de l'òrgan responsable de la gestió de les denúncies d'irregularitats sense necessitat de rebre ordres o mandats per desenvolupar les seves funcions, amb plena autonomia i independència.
- f) Informar de manera planificada i *ad hoc* sobre l'acompliment del sistema de gestió a l'òrgan de govern.

Article 5. Fases

En la gestió de la comunicació d'irregularitats se seguiran quatre fases essencials:

- a) Recepció de la comunicació
- b) Avaluació inicial de la informació registrada, atenent a si respon, o no, a l'àmbit objectiu del canal, al seu nivell de risc, categoria i prioritat.
- c) Instrucció del procediment de tractament de la comunicació, un cop admesa a tràmit.
- d) Terminació de la investigació adoptant les decisions procedents.

Article 6. Conductes perjudicials i represàlies

1. Les conductes perjudicials poden causar-se tant per acció com per omissió, poden ser doloses o negligents, i dirigir-se tant a la persona informant com a persones del seu entorn, a potencials persones informants o a persones afectades pels fets relatats. En cas d'apreciar-se durant la gestió de la comunicació interna, la persona designada per l'òrgan responsable de la gestió per exercir les facultats de gestió i tramitació de l'expedient haurà de valorar la procedència d'acordar mesures de suport, de protecció i/o correctives.

2. Les represàlies són actes conscients i voluntaris contra les persones informants o altres del seu entorn, així com contra la persona designada per l'òrgan responsable de la gestió del Canal per exercir les facultats de gestió i tramitació de l'expedient, i queden completament prohibides. S'entenen com aquelles accions o omissions voluntàries que, de manera directa o indirecta, impliquin un tractament desfavorable que situï a les persones que les pateixin en desavantatge particular en relació amb una altra o altres en el context laboral o professional, només per la condició de ser persones informants, perquè han fet una revelació pública d'una irregularitat, per pertànyer al seu entorn o ser qui les investiga.

3. Les persones que duguin a terme conductes perjudicials i/o represàlies podran ser objecte d'accions disciplinàries de l'àmbit laboral; així com d'accions en els àmbits civil, mercantil, administratiu o penal, en virtut de la naturalesa jurídica dels seus actes.

Article 7. Responsable del Sistema intern d'informació i Responsable de la gestió del Canal

1. La responsabilitat del SII de les entitats que formen part de la Xarxa recau en un òrgan col·legiat, conformat per un mínim de tres membres, per garantir la mútua substitució en cas d'absència o conflicte d'interès.

2. En aplicació analògica de l'article 11.2 de la Llei 2/2023, per acord dels respectius òrgans de govern, les entitats designaran en quin dels membres de l'òrgan col·legiat responsable del SII es delegaran les facultats de gestió i de tramitació d'expedients

d'investigació. En cas d'existir raó que ho justifiqui, la persona responsable de la gestió haurà d'abstenir-se i les facultats de gestió del SII seran assumides per la persona suplent.

3. L'òrgan responsable del SII actua amb independència, depèn directament de l'òrgan de govern, i disposarà de mitjans personals i materials suficients, sense rebre instruccions extraordinàries per l'exercici d'aquestes funcions.

4. La persona responsable de la gestió del SII té capacitat d'actuació directa, dins l'àmbit de les seves competències, sense necessitat de tenir un mandat específic, així com capacitat d'accés a les persones, als documents i informacions de la organització que requereixi per al desenvolupament de les seves funcions.

5. L'intercanvi d'informació entre els membres de l'òrgan col·legiat és permesa a fi de coordinar-se adequadament i desenvolupar millor les seves funcions.

6. L'òrgan responsable del SII és l'interlocutor amb l'Autoritat Independent de Protecció de l'Informant.

L'òrgan responsable del SII elaborarà una memòria anual, degudament anonimitzada, resumint les activitats realitzades; així com informes operatius puntuals relatius a l'execució del sistema de gestió de denúncies d'irregularitats, per tal que l'òrgan de govern estigui puntualment informat i pugui adoptar les decisions apropiades per reconduir disfuncions quan sigui calgui. Excepcionalment, elaborarà informes *ad hoc*, per matèries concretes, que per naturalesa de l'assumpte siguin urgents i no puguin esperar al següent informe operatiu.

Article 8. Deure de col·laboració

Totes les persones treballadores de qualsevol de les entitats de la Xarxa, així com els seus òrgans de govern, personal directiu, persones col·laboradores o voluntàries, candidats en processos selectius, estudiants en pràctiques o tercers proveïdors, tenen el deure de col·laborar amb la persona responsable de la gestió, i resten obligades a atendre immediatament els requeriments que se'ls dirigeixin per aportar documentació, dades o qualsevol informació relacionada amb els procediments que s'estiguin tramitant en l'àmbit de les seves funcions, responsabilitat i autoritat.

Article 9. Incompliment

1. En cas d'incompliment d'allò contingut en aquesta Instrucció, les conseqüències podran consistir en accions disciplinàries de l'àmbit laboral; així com d'accions en els àmbits civil, mercantil, administratiu o penal, en virtut de la naturalesa jurídica dels seus actes.

2. En cas de realitzar denúncies deliberadament falses, es podrà donar trasllat dels fets a l'autoritat competent per tractar-se d'una conducta susceptible de rellevància penal.

3. En cas que les denúncies d'irregularitats no es gestionin segons el que disposa aquesta instrucció, i el procediment corresponent, la desviació podria produir conseqüències personals.

Article 10. Canal extern

S'ha d'informar de forma comprensible a la persona informant que també té a la seva disposició un canal d'informació extern a la organització, gestionat per l'Autoritat Independent de Protecció de l'Informant.

Article 11. Inaplicació de determinats compromisos

Als efectes del disposat en aquesta Instrucció, i per afavorir la comunicació interna d'irregularitats, s'entendrà que, en ús del Canal intern, a la persona informant no li resultaran d'aplicació les clàusules de confidencialitat o altres compromisos que puguin restringir la comunicació d'irregularitats.

Article 12. Tractament de dades de caràcter personal

1. El tractament de dades personals es regirà per allò disposat al Reglament (UE) 2016/679 del Parlament europeu i del consell, de 27 d'abril de 2016, a la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, a la Llei Orgànica 7/2021, de 26 de maig, de protecció de dades personals tractades per fins de prevenció, detecció, investigació i enjudiciament d'infraccions penals i d'execució de sancions penals, i a 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.

2. No es recopilaran dades personals no pertinents, i si es recopilen per accident, s'eliminaran sense dilació indeguda.

3. L'accés a les dades personals contingudes al SII restarà limitat, dins l'àmbit de les seves competències i funcions, exclusivament a:

- a) L'òrgan responsable sistema del SII, i qui ho gestioni directament.
- b) Persona responsable de recursos humans quan pugui procedir l'adopció de mesures de suport, correctives i/o disciplinàries.
- c) Persona responsable dels serveis jurídics quan pugui procedir l'adopció de mesures legals en relació amb els fets relatats.
- d) Les persones encarregades de tractament que puntualment es puguin designar.
- e) La persona designada com Delegada de protecció de dades.

4. Serà lícit el tractament de dades per altres persones, o la seva comunicació a tercers, quan resulti necessari per l'adopció de mesures de suport i/o correctives en l'entitat, o la tramitació de procediments sancionadors o disciplinaris que, en el seu cas, procedeixin.

5. En cas que la comunicació registrada no hagi donat lloc a investigació perquè s'hagi decidit la seva inadmissió, o un cop admesa a tràmit s'hagi procedit al seu arxiu, totes les dades quedaran immediatament suprimides del SII.

6. En qualsevol cas, transcorreguts tres mesos des de la recepció de la comunicació, o fins a sis mesos si s'ha acordat l'ampliació del termini màxim, es procedirà a la supressió de totes les dades del SII.

7. De totes les comunicacions, actuacions d'instrucció, mesures de suport, correctives i/o sancionadores adoptades, i informe conclusiu, en quedarà constància al llibre-registre de cada entitat, que serà completament confidencial i custodiat per l'òrgan responsable del SII, i es procedirà a la seva supressió, atenent a la naturalesa de les dades, en un termini màxim de deu anys des del registre de la comunicació.

8. Les persones interessades tindran dret a exercir els drets que li son reconeguts per la normativa de protecció de dades de caràcter personal, a excepció del dret d'oposició per part de la persona afectada, ja que, tret prova en contrari, es presumirà per imperatiu legal que existeixen motius legítims imperiosos que legitimen el tractament de les seves dades.

Article 13. Revisió i actualització

1. El règim de revisió d'aquesta Instrucció es realitzarà anualment, tot i que, de forma sobtevinguda, es podrà procedir a la seva immediata actualització si es detecten no conformitats o àrees de millora substancials.

2. Aquest document serà accessible des de la intranet de la Xarxa, així com des de la pàgina *web* de les diferents entitats que la conformen. A més, serà signat pel personal en el moment d'incorporar-se a la organització, i es realitzaran puntualment recordatoris al personal de les entitats per fer difusió d'aquesta instrucció i les seves modificacions.