

Preguntes freqüents

Sistema Intern d'Informació · Canal de

Denúncies

Llei 2/2023 · Directiva (UE) 2019/1937 · Reglament (UE) 2016/679 (RGPD) · Llei orgànica 3/2018 (LOPDGDD) · Reial decret 1101/2024

Guia pràctica dels dubtes més habituals sobre l'ús del Canal, la tramitació de les comunicacions i les garanties de les persones

Índex

A. El Canal: finalitat, persones usuàries i àmbit.....	3
B. Com presentar i seguir una comunicació	4
C. Gestió, admissió, investigació i terminis	5
D. Confidencialitat, protecció i drets.....	6
E. Protecció de dades i conservació de la informació	7
F. Altres vies i informació complementària.....	8

Per a què serveix aquesta guia?

Respondre de manera clara i pràctica els dubtes més habituals sobre qui pot informar, què es pot comunicar, com es tramiten les comunicacions i quines garanties protegeixen tant la persona informant com la persona afectada.

EN AQUESTA GUIA TROBARÀS

ACCÉS I ABAST

Qui pot utilitzar el Canal, quins fets s'hi poden comunicar i quines qüestions requereixen altres vies.

TRAMITACIÓ

Anonimat, codi de seguiment, admissió, investigació, terminis i comunicació del resultat.

GARANTIES

Confidencialitat, protecció de dades, drets de la persona afectada i prohibició de represàlies.

Marc normatiu principal

Llei 2/2023, de 20 de febrer · Directiva (UE) 2019/1937 · Reglament (UE) 2016/679 (RGPD) · Llei orgànica 3/2018 (LOPDGDD) · Reial decret 1101/2024, de 29 d'octubre, en la seva redacció vigent.

Aquesta guia és informativa i s'ha de llegir conjuntament amb la Política del Sistema Intern d'Informació, el Procediment de gestió de les comunicacions, el Codi Ètic i la Política de Privacitat de PROTECDATUS.

A. El Canal: finalitat, persones usuàries i àmbit

01 Què és el Canal de Denúncies?

El Canal de Denúncies és una de les vies que integren el Sistema Intern d'Informació de PROTECDATUS. Permet comunicar de manera segura possibles infraccions conegudes en un context laboral o professional i facilita que l'organització pugui analitzar-les, investigar-les quan correspongui i adoptar mesures correctores.

El Sistema Intern d'Informació és més ampli que el Canal: inclou també el Responsable del Sistema, la Política o estratègia de protecció de la persona informant i el Procediment de gestió de les comunicacions.

02 Qui pot utilitzar el Canal?

Poden utilitzar-lo les persones que hagin obtingut informació en un context laboral o professional relacionat amb PROTECDATUS. Entre d'altres:

- Persones treballadores, antigues persones treballadores i persones en processos de selecció o negociació precontractual.
- Persones autònomes, accionistes o partícips i membres dels òrgans d'administració, direcció o supervisió.
- Personal de contractistes, subcontractistes i proveïdors, així com persones sota la seva supervisió o direcció.
- Voluntaris, becaris i persones en períodes de formació, amb independència que percebin o no remuneració.

La protecció legal també pot estendre's, quan concorrin els requisits, a persones que assisteixin l'informant, companys o familiars que puguin patir represàlies i determinades persones jurídiques vinculades.

03 Quins fets i actuacions puc comunicar?

El Canal està destinat principalment a fets que puguin quedar dins l'àmbit de la Llei 2/2023 o que constitueixin incompliments rellevants del Codi Ètic o de la normativa interna que PROTECDATUS hagi decidit canalitzar per aquesta via. A tall orientatiu, poden incloure:

- Infraccions penals o administratives greus o molt greus, incloses les que comportin perjudici econòmic per a la Hisenda Pública o la Seguretat Social en els termes legals.

- Determinades infraccions del Dret de la Unió Europea incloses en l'àmbit de la Directiva (UE) 2019/1937.
- Fraus, corrupció, suborns, malversació o apropiació indeguda de recursos, blanqueig de capitals o altres irregularitats econòmiques rellevants.
- Conflictes d'interès, abusos de poder o actuacions que comprometin greument la integritat de l'organització.
- Incompliments rellevants en matèria de seguretat i salut, medi ambient, protecció de dades, seguretat de la informació o altres obligacions legals aplicables.
- Conductes d'assetjament, discriminació o altres vulneracions greus quan, per la seva naturalesa, puguin correspondre a aquest Sistema, sens perjudici dels protocols específics que siguin aplicables.

Àmbit legal i àmbit intern

Que PROTECDATUS admeti pel mateix Canal altres incompliments ètics o interns no significa que totes aquestes comunicacions quedin automàticament emparades pel règim específic de protecció de la Llei 2/2023. La protecció legal s'ha de valorar cas per cas.

04 Quines qüestions NO s'han d'utilitzar, en principi, per aquest Canal?

No és la via adequada, per regla general, per a:

- Conflictes purament interpersonals o discrepàncies de gestió ordinària que afectin exclusivament interessos particulars i no revelin una infracció inclosa en l'àmbit del Sistema.
- Queixes comercials, reclamacions de clients, incidències de facturació o peticions de servei que corresponguin als canals ordinaris d'atenció al client.
- Consultes laborals o de recursos humans que no comportin una possible infracció i disposin d'un procediment específic.
- Emergències o situacions de perill immediat per a la vida o la integritat física, que s'han d'adreçar als serveis d'emergència o a l'autoritat competent.

Si una comunicació arriba al Canal però correspon a un altre procediment intern, podrà ser reconduïda de manera segura al circuit adequat, preservant-ne la confidencialitat.

05 Puc fer una consulta sense presentar una comunicació d'infracció?

Si la configuració de la plataforma ho permet, es poden formular consultes relacionades amb el funcionament del Sistema o amb la manera adequada de canalitzar una situació. Una consulta no es converteix automàticament en una comunicació d'infracció, però si del seu contingut es desprenen fets que requereixen actuació, s'aplicarà el procediment que correspongui.

B. Com presentar i seguir una comunicació

06 Puc presentar la comunicació de manera anònima?

Sí. El Canal ha de permetre la presentació i posterior tramitació de comunicacions anònimes. PROTECDATUS no intentarà identificar la persona informant anònima.

Quan la persona s'identifica, la seva identitat queda sotmesa a una reserva reforçada i no es comunica a la persona afectada pels fets. En tots dos casos, la plataforma pot facilitar un codi de seguiment per consultar l'estat de la comunicació i respondre eventuais peticions d'informació addicional.

07 Quines formes de comunicació preveu la normativa?

El Sistema Intern d'Informació ha de permetre comunicacions per escrit o verbalment, o de totes dues formes. La comunicació escrita pot efectuar-se pels mitjans electrònics habilitats i, si així s'ha previst, per correu postal. La comunicació verbal pot articular-se per telèfon o missatgeria de veu.

A petició de la persona informant, també s'ha de poder celebrar una reunió presencial dins del termini màxim de set dies. Si una comunicació verbal es grava o es transcriu, s'han d'aplicar les garanties d'informació, consentiment i comprovació previstes legalment.

08 Quines dades he d'aportar? I si no tinc proves concloents?

És recomanable explicar els fets amb la màxima concreció possible: què ha passat, quan, on, qui hi podria estar implicat, com se n'ha tingut coneixement i quina documentació o persones podrien ajudar a comprovar-los.

No és necessari disposar de proves concloents. Per quedar protegida en els termes de la Llei 2/2023, la persona informant ha de tenir motius raonables per pensar que la informació és veraç en el moment de comunicar-la i que entra dins l'àmbit de la Llei.

Evita dades innecessàries

No incorporis dades personals de tercers, especialment dades sensibles, si no són necessàries per entendre o investigar els fets. El Sistema només ha de tractar la informació pertinent i proporcionada.

09 Puc acudir directament a un canal extern?

Sí. El canal intern és la via preferent quan la infracció es pot tractar de manera efectiva dins l'organització i la persona informant considera que no hi ha risc de represàlia, però no és obligatori utilitzar-lo abans d'acudir a un canal extern.

La persona informant pot dirigir-se a l'Autoritat Independent de Protecció de l'Informant, A.A.I. (AIPI), a l'autoritat autonòmica competent o a altres autoritats sectorials, segons la matèria i l'àmbit territorial. La informació pública del Sistema ha d'indicar de manera clara els canals externs disponibles.

10 Com puc consultar l'estat de la comunicació?

Quan la plataforma assigna un codi de referència o seguiment, és imprescindible conservar-lo. Aquest codi permet accedir a l'espai de seguiment, consultar si hi ha novetats i, quan correspongui, aportar aclariments o documentació addicional.

En una comunicació anònima, el codi és especialment important perquè pot ser l'únic mecanisme per mantenir una comunicació segura sense revelar la identitat.

11 Què passa si perdo el codi de seguiment?

Per motius de confidencialitat i seguretat, la plataforma pot no permetre recuperar un codi perdut, especialment quan la comunicació és anònima. Per això s'ha de conservar en un lloc segur des del moment de l'enviament. Si la comunicació és identificada i existeix un mitjà segur alternatiu habilitat, el Responsable del Sistema valorarà què es pot fer sense comprometre la confidencialitat.

C. Gestió, admissió, investigació i terminis

12 Qui gestiona el Canal i qui pot accedir a les comunicacions?

La responsabilitat sobre la tramitació correspon al Responsable del Sistema Intern d'Informació designat formalment per PROTECDATUS, que ha d'exercir les seves funcions amb independència i autonomia. Si el Responsable és un òrgan col·legiat, ha de delegar en un dels seus membres les facultats de gestió i tramitació dels expedients.

L'accés a les dades queda restringit, dins de les funcions legalment atribuïdes, al Responsable del Sistema i a qui el gestioni directament; a recursos humans quan pugui procedir una mesura disciplinària; als serveis jurídics quan puguin procedir mesures legals; als encarregats del tractament designats; i al Delegat de Protecció de Dades. Altres accessos només són lícits quan resultin necessaris per adoptar mesures correctores o tramitar procediments sancionadors o penals.

13 Què passa quan s'envia una comunicació?

Un cop rebuda, la comunicació es registra de manera segura i el Responsable del Sistema en fa una primera anàlisi per determinar si entra dins l'àmbit del Canal i quina tramitació correspon. Si s'admet, s'inicien les actuacions de comprovació o investigació que siguin necessàries i proporcionades.

Durant la tramitació es pot mantenir comunicació amb la persona informant i sol·licitar informació addicional. Les decisions i actuacions rellevants han de quedar documentades amb accés restringit i respectant la confidencialitat de totes les parts.

14 Quan es pot inadmetre o arxivar una comunicació?

El Procediment intern pot preveure la inadmissió o l'arxivament quan els fets siguin manifestament aliens a l'àmbit del Sistema, manquin de qualsevol versemblança, siguin meres opinions o rumors sense cap element concret, o la comunicació sigui manifestament abusiva o formulada sabent que els fets són falsos.

Ara bé, la manca de proves concloents no és, per si sola, motiu d'inadmissió. Tampoc es pot confondre una informació que finalment no es confirma amb una comunicació falsa o de mala fe.

15 Quins terminis s'apliquen?

Com a regla general, s'enviarà un acusament de recepció dins dels set dies naturals següents a la recepció, llevat que això pugui posar en perill la confidencialitat de la comunicació.

El termini màxim ordinari per donar resposta a les actuacions d'investigació és de tres mesos des de la recepció de la comunicació. Si no s'ha enviat acusament de recepció, el còmput es fa des del venciment dels set dies posteriors a la comunicació. En casos d'especial complexitat, el termini es pot ampliar fins a un màxim de tres mesos addicionals.

16 Se m'informarà del resultat de la investigació?

Quan sigui possible i la persona informant hagi facilitat una via segura de contacte o disposi de l'espai de seguiment, se li comunicarà la finalització de les actuacions i les conclusions principals que puguin ser informades.

Aquesta informació no obliga a revelar dades confidencials de tercers, detalls de mesures disciplinàries, informació protegida per secret professional o actuacions que puguin perjudicar investigacions o procediments en curs.

17 Què passa si els fets poden constituir un delicte?

Quan els fets puguin ser indiciàriament constitutius de delicte, la informació s'ha de remetre immediatament al Ministeri Fiscal. Si afecten els interessos financers de la Unió Europea, es remetrà a la Fiscalia Europea.

18 Totes les comunicacions consten en un registre?

Sí. PROTECDATUS, com a subjecte obligat a disposar del Sistema, ha de mantenir un llibre-registre de les informacions rebudes i de les investigacions internes a què hagin donat lloc, amb garanties estrictes de confidencialitat. Aquest registre no és públic i només pot ser accessible en els supòsits legalment previstos.

D. Confidencialitat, protecció i drets

19 La persona afectada sabrà qui ha fet la comunicació?

No. La persona a qui es refereixen els fets no serà informada de la identitat de la persona informant.

La identitat d'una persona informant identificada només es pot comunicar a l'autoritat judicial, al Ministeri Fiscal o a l'autoritat administrativa competent en el marc d'una investigació penal, disciplinària o sancionadora. Abans de revelar-la, s'informarà la persona informant, llevat que aquesta comunicació pugui comprometre la investigació o el procediment.

20 Quins drets té la persona afectada pels fets?

La persona afectada conserva el dret a la presumpció d'innocència, al dret de defensa, a ser escoltada i a la protecció del seu honor. Ha de ser informada de les accions o omissions que se li atribueixen en el moment i la forma que permetin preservar el bon fi de la investigació.

També pot exercir els drets reconeguts per la normativa de protecció de dades, amb els límits i particularitats aplicables al Sistema. L'exercici d'aquests drets no permet, en cap cas, conèixer la identitat de la persona informant.

21 Puc patir represàlies per haver informat?

No es permeten represàlies, ni amenaces o temptatives de represàlia, contra les persones que comuniquin informació en les condicions legalment protegides.

Es poden considerar represàlies, entre d'altres, un acomiadament o sanció motivats per la comunicació, una degradació, la denegació injustificada d'un ascens o formació, intimidació, assetjament, ostracisme, dany reputacional, pèrdues econòmiques, inclusió en llistes negres o qualsevol tracte desfavorable vinculat a la condició d'informant.

22 Quines condicions he de complir per quedar protegit/da?

La protecció de la Llei 2/2023 exigeix, essencialment, que la persona tingui motius raonables per pensar que la informació és veraç en el moment de comunicar-la, encara que no aportï proves concloents, i que la comunicació s'hagi efectuat conforme als requeriments previstos legalment.

No queden emparades, entre altres, les informacions que siguin meres rumors, les que afectin exclusivament conflictes interpersonals fora de l'àmbit legal o les que es refereixin a fets no compresos en l'àmbit de la Llei.

23 Què passa si es presenta una comunicació sabent que és falsa?

Comunicar o revelar públicament informació sabent que és falsa és una infracció molt greu de la Llei 2/2023. Per a persones físiques, les infraccions molt greus poden comportar multes de 30.001 a 300.000 euros, sense perjudici de les responsabilitats laborals, civils o penals que puguin correspondre.

No confondre error amb mala fe

Una comunicació de bona fe que finalment no es pugui acreditar no es converteix automàticament en una comunicació falsa. La mala fe exigeix un element conscient o abusiu que s'ha de valorar en cada cas.

24 Si he participat en els fets, puc informar igualment?

Sí, el fet d'haver participat en una possible infracció no impedeix necessàriament informar. En determinats procediments administratius, la Llei 2/2023 preveu que l'òrgan competent pugui acordar l'exempció o l'atenuació de la sanció quan la persona que ha participat en la infracció informa abans que se li notifiqui l'inici d'un procediment d'investigació o sancionador i es compleixen els requisits legals. Aquesta possibilitat no és automàtica ni elimina responsabilitats penals que puguin existir.

E. Protecció de dades i conservació de la informació

25 Com es tracten les dades personals del Canal?

PROTECDATUS, com a organització que implanta el Sistema Intern d'Informació, és responsable del tractament de les dades personals del Sistema. Els proveïdors que tractin dades per compte de PROTECDATUS actuaran amb el rol que correspongui segons el servei efectivament prestat i, quan gestionin el Sistema com a tercer extern, tindran la consideració d'encarregats del tractament en els termes previstos per la Llei 2/2023 i l'article 28 del RGPD.

Només s'han de tractar dades personals que siguin necessàries per conèixer i investigar els fets. Les dades manifestament irrelevantes s'han d'eliminar sense dilació, i s'apliquen regles específiques a les categories especials de dades.

26 Durant quant de temps es conserven les dades?

Les dades poden conservar-se en el sistema de recepció només durant el temps imprescindible per decidir si s'inicia una investigació. Si transcorren tres mesos des de la recepció sense que s'hagin iniciat actuacions d'investigació, s'han de suprimir del sistema, excepte si es conserva evidència anonimitzada del seu funcionament.

Les dades necessàries per a una investigació iniciada poden conservar-se fora del sistema durant el temps necessari i proporcionat. Les dades personals incorporades al llibre-registre no poden conservar-se, en cap cas, per un període superior a deu anys.

27 Puc exercir els meus drets de protecció de dades?

Sí. Les persones interessades poden exercir els drets previstos als articles 15 a 22 del RGPD, d'acord amb les particularitats del Sistema Intern d'Informació. Això inclou els drets d'accés, rectificació, supressió, limitació, oposició i, quan resulti aplicable segons la naturalesa del tractament, la resta de drets previstos pel RGPD.

En tot cas, aquests drets no permeten a la persona afectada conèixer la identitat de la persona informant. Si la persona afectada exerceix el dret d'oposició, la Llei estableix una presumpció, llevat de prova en contrari, de l'existència de motius legítims imperiosos que legitimen el tractament.

F. Altres vies i informació complementària

28 Quina diferència hi ha entre canal intern, canal extern i revelació pública?

El canal intern és la via integrada en el Sistema Intern d'Informació de PROTECDATUS. El canal extern és el que gestionen les autoritats competents, com l'AIPJ o les autoritats autonòmiques o sectorials. La revelació pública consisteix a posar la informació a disposició del públic i només queda protegida en els supòsits i condicions específics establerts per la Llei.

La persona informant pot escollir la via més adequada segons les circumstàncies, però la revelació pública té requisits específics que no s'han d'equiparar a una comunicació interna o externa.

29 On puc consultar la informació completa del Sistema?

A la plataforma i als espais corporatius habilitats han d'estar disponibles, de manera clara i accessible, la informació essencial sobre l'ús del Canal, la Política o estratègia del Sistema Intern d'Informació, el Procediment de gestió de les comunicacions, la Política de Privacitat i la informació sobre canals externs competents.

Document revisat i ampliat

Aquesta versió parteix del document de preguntes freqüents facilitat per PROTECDATUS i n'actualitza l'estructura, terminologia i contingut jurídic, mantenint un enfocament pràctic per a les persones usuàries del Canal.

PROTECDATUS

Consultors

Experts en Protecció de Dades i Compliment Normatiu

ADREÇA	C/ Pla de Dalt · 17840 Sarrià de Ter (Girona)
TELÈFON	872 202 131
CORREU ELECTRÒNIC	protecdatus@protecdatus.com
WEB	www.protecdatus.com



[ESCANEEJA PER VISITAR EL WEB](http://www.protecdatus.com)

Avís legal. Aquesta guia té finalitat informativa i divulgativa i no constitueix assessorament jurídic individualitzat. S'ha de llegir conjuntament amb la Política del Sistema Intern d'Informació, el Procediment de gestió de les comunicacions i la Política de Privacitat de PROTECDATUS. La versió vigent estarà identificada i serà accessible.