



Hospital General de Granollers

Hospital Universitari

Fundació Privada Hospital Asil de Granollers

# GUIES


## Procediment Normalitzat de Treball (PNT)

### Procediment de Gestió Canal d'Informació Intern. Política de principis generals del Sistema.

Mes juny de 2023  
Versió 1.0  
DC-PNT-CN-001




**Nom del PNT: Procediment de Gestió Canal Informació Intern**

 <p>Hospital General de Granollers Hospital Universitari Fundació Privada Hospital Asil de Granollers</p>	PNT (codi)	REV	DATA	REALITZAT	VALIDAT	APROVAT
	DC-PNT-CN-001	01	01-06-2023	A. Melero	M. Clarambo	Canal Informació. Equip Directiu. Gerència
	2 de 7					

Modificacions del document	Data:	V.:		Data:	V.:	
	Data:	V.:		Data:	V.:	

1	<b>DEFINICIÓ</b>	<p>El propassat dia 21 de febrer es va publicar al BOE la Ley 2/2023 que regula la protecció de les persones que informen sobre infraccions normatives i que respon a la transposició de la Directiva 2019/1937 del Parlament Europeu i del Consell de 23 d'octubre de 2019 (Directiva de <i>Whistleblowing</i>).</p> <p>Aquesta norma te com a finalitat instaurar la cultura del compliment tant per les empreses públiques com privades, posant a disposició dels informants un canal intern i un extern, per tal que puguin comunicar de forma protegida i confidencial possibles infraccions (infraccions administratives greus o molt greus i fets delictius).</p> <p>La llei protegeix a qualsevol persona que en el context laboral o professional hagi tingut informació sobre presumptes infraccions ja sigui al sector públic o privat. La protecció i la legitimació per l'ús dels canals va més enllà dels treballadors. Arriba a qualsevol persona que en l'exercici professional o en el marc de la prestació de serveis hagi tingut relació. També els autònoms, accionistes, membres consell administració, direcció, voluntaris, becaris, treballadors en formació i fins i tot qualsevol persona que treballi per contractistes, subcontractistes i proveïdors.</p> <p>FPHAG ha d'implementar aquest canal de denúncies que requereix tramitació efectiva i coordinació amb la resta de responsables de canals d'informació.</p>
2	<b>OBJECTIU</b>	Establir el procediment de tramitació de la informació rebuda i la protecció de l'informant. Tanmateix, la política general dels principis generals dels sistema.
3	<b>RESPONSABLE EXECUCIÓ</b>	Gerència. La Responsabilitat del Canal de Denúncies ( <i>en el successiu Responsable</i> ) recaurà en el DPD.
4	<b>EQUIPS I MATERIAL</b>	Ubicació on es pugui garantir confidencialitat Material (hardware): ordinador, impressora, escàner, fotocopiadora, enregistradora de proves d'imatge, espai d'arxiu. Material (software): Savac, Limia, eines ofimàtica. Formularis web corporativa. El propi canal confidencial, amb bústia pròpia.
5	<b>ALTRES CANALS D'INFORMACIÓ</b>	<p>El Canal de Denúncies Intern que posem en marxa és per accions u omissions directament relacionades amb FPHAG que puguin constituir infraccions del Dret de la Unió Europea o que puguin ser constitutives d'infracció penal o administrativa greu o molt greu.</p> <p>FPHAG disposa d'altres canals d'informació interns a <i>fphag.sharepoint.com</i>, <i>Peticions</i>, <i>La Notificació d'incidents relacionats amb la seguretat dels pacients</i>, <i>i Prevenció de Riscos Laborals</i>, <i>els Comunicats de risc laboral i les Notificacions d'accident, incident o malaltia professional</i> a les següents adreces:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notificació d'incidents relacionats amb la seguretat dels pacients. <a href="https://snisp.salut.gencat.cat/bloqueja-ie#SECCIO_2_29">https://snisp.salut.gencat.cat/bloqueja-ie#SECCIO_2_29</a></li> <li>• Prevenció Riscos Laborals - Comunicat de risc laboral: <a href="https://peticions.fphag.org/Peticionaris/Peticions?idFormulari=14">https://peticions.fphag.org/Peticionaris/Peticions?idFormulari=14</a></li> <li>• Prevenció de Riscos Laborals - Notificació d'accident, incident o malaltia professional <a href="https://peticions.fphag.org/Peticionaris/Peticions?idFormulari=13">https://peticions.fphag.org/Peticionaris/Peticions?idFormulari=13</a></li> </ul> <p>Inicialment mantindrem la resolució de forma diferenciada amb els responsables de cada un d'ells.</p>
6	<b>POLÍTICA RELATIVA ALS PRINCIPIS GENERALS DELS SISTEMA</b>	<p>Els principis generals del sistema els poden agrupar relatius a l'informant i d'altra banda, en relació a la persona objecte d'informació:</p> <p><b>En relació a l'INFORMANT:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Dret a consulta prèvia.</b></li> </ol>

**Nom del PNT: Procediment de Gestió Canal Informació Intern**

 <p>Hospital General de Granollers Hospital Universitari Fundació Privada Hospital Asil de Granollers</p>	PNT (codi)	REV	DATA	REALITZAT	VALIDAT	APROVAT
	DC-PNT-CN-001	01	01-06-2023	A. Melero	M. Clarambo	Canal Informació. Equip Directiu. Gerència

2. **Dret a preservar la identitat.** Afecta tant a l'informant com a les persones afectades.
3. **Principi de protecció:** Les persones que de bona fe, notifiquin mitjançant aquest sistema d'informació intern, estaran protegits contra qualsevol tipus de represàlia, discriminació o penalització, com a conseqüència o per motiu de les informacions que puguin facilitar.
4. **Denúncies falses:** Qualsevol informació facilitada de mala fe suposarà per a l'informador assumir totes les responsabilitats legals pel perjudici que pugui causar aquesta informació als drets de les persones a les que s'atribueixin els fets objecte d'investigació interna.
5. **Informació anònima.** El canal admet informacions anònimes, a sol·licitud de l'informant que serà proporcionada per FPHAG garantint la confidencialitat de l'anonimat.
6. **Confidencialitat:** Les informacions adreçades a Responsable es tractaran de forma totalment confidencial. El tractament de les dades personals de l'informant i de la persona a qui s'atribueixin els fets informats es farà conforme allò que estableix la normativa de protecció de dades personals. L'accés a les dades es limitarà exclusivament als responsables de dur a terme les funcions de control intern i de compliment, que signaran un compromís de confidencialitat específic, i només serà lícit l'accés per altres persones, també subjectes al compromís de confidencialitat i/o al secret professional, o la seva comunicació a tercers, quan resulti necessari per a l'adopció de mesures disciplinàries o la tramitació de procediments judicials que procedeixin en el seu cas.
7. **Principi de no discriminació i assistència.** Mesures de recolzament i suport com informació, assessorament, assistència jurídica.
8. **Via de comunicació amb l'informant.** L'informant pot mantenir una via de comunicació amb el Responsable del Canal.
9. **Canal extern a disposició (no preferent) dels informants.**
10. **Ministeri Fiscal.** Si la conclusió així ho indica, serà el Responsable del canal qui comunicarà amb Ministeri Fiscal.

**PERSONA OBJECTE D'INFORMACIÓ:**

1. **Notificació:** La persona a la qual s'atribueixi la conducta o els fets que han estat objecte d'informació a través d'aquest Sistema intern d'informació serà notificada d'aquesta informació en el menor temps possible, en tot cas, un cop transcorregut el temps prudencial necessari per a dur a terme la investigació preliminar de les circumstàncies informades.
2. **Respecte de la presumpció d'innocència** i al dret de l'honor.
3. **Accés a l'expedient**
4. **No discriminació.** Mateixa protecció que l'establerta pels informants.
5. **Procediment contradictori.** Dret a ser escoltada en qualsevol moment.
6. **Confidencialitat.**
7. **Informació:** Se l'informarà de la conducta o fet que se li atribueix, dels tercers que es puguin veure afectats, dels possibles destinataris de la informació que es tramiti (Jutjats o Fiscalia, en el cas de sospita o indicis racionals de la comissió d'un delicte), així com dels tràmits que s'hauran d'efectuar en l'expedient que, si és el cas, s'obrirà, i del tractament de les seves dades personals.

**PROCEDIMENT DE GESTIÓ DE LA INFORMACIÓ**


El Canal de Denúncies és dinàmic i el Responsable l'anirà adaptant als criteris d'aplicació de la norma que determinin les Autoritats Independents de Protecció de l'Informant (AAI) regulades a la Llei estatal 2/2023 de 20 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informen sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció

- 1.- **CONSULTA PRÈVIA.** Es reconeix el dret a consulta prèvia a qualsevol persona legitimada com a informant, amb la finalitat que el Responsable la pugui orientar en tot el relatiu a comunicar la denúncia.

7

**PROCEDIMENT DE GESTIÓ DE LA INFORMACIÓ**

**Nom del PNT: Procediment de Gestió Canal Informació Intern**

 <b>Hospital General de Granollers</b> Hospital Universitari Fundació Privada Hospital Asil de Granollers	PNT (codi)	REV	DATA	REALITZAT	VALIDAT	APROVAT
	DC-PNT-CN-001	01	01-06-2023	A. Melero	M. Clarambo	Canal Informació. Equip Directiu. Gerència

**2.- RECEPCIÓ DE LA INFORMACIÓ.-** Una vegada s'informi a través Canal de Denúncies, el **Responsable** rebrà notificació i assignarà un codi d'identificació, únic per cada procés d'informació. El registre estarà en un lloc segur i d'accés restringit (Responsable / Gerència), en la qual s'enregistraran totes les informacions rebudes, la data de recepció, el codi d'identificació, i les mesures i actuacions que s'adoptin. el Responsable té el deure de guardar la més absoluta confidencialitat en relació amb qualsevol informació que rebí.

**3.- ADMISSIÓ O INADMISSIÓ A TRÀMIT.-** El Responsable ha d'analitzar la informació, a fi d'avaluar motivadament si ha de ser admesa o no admesa. S'admetran a tràmit aquelles informacions que exposin de forma clara i evident fets constitutius d'infracció, irregularitat o incompliment de la normativa legal vigent, o de les polítiques, normes i procediments de FPHAG. La decisió d'admissió a tràmit o, si és el cas, de la seva inadmissió, haurà de ser enregistrada en el sistema intern d'informació i comunicada, en els terminis que s'estableixin, a Gerència o a l'Òrgan de gestió / Control / Comitè Comitè que es pugui establir.

**4.- JUSTIFICANT DE RECEPCIÓ DE LA INFORMACIÓ.-** Tant en el cas que la informació hagi estat admesa, com si no fos admesa, el Responsable ha de donar a l'informant acusament de rebuda de la informació, en un termini màxim de **7 dies naturals** des de la seva recepció, amb indicació de si aquesta ha estat admesa o inadmesa.

**5.- INADMISSIÓ DE LA INFORMACIÓ.-** En cas d'inadmissió aquesta serà motivada i l'informant pot considerar la reformulació de la informació, esmenant en el seu cas els defectes posats de manifest pel Responsable, o bé pot utilitzar altres vies alternatives legals que consideri adequades.

**6.- ADMISSIÓ DE LA INFORMACIÓ.-** En cas de ser admesa a tràmit, el Responsable haurà de fer investigació de totes les evidències que la recolzin, que seran comunicades a Gerència o a l'Òrgan de gestió o control / Comitè que es pugui arribar a establir per al seu tractament en la reunió ordinària periòdica que pertoqui.

**7.- CONFLICTES D'INTERÈS.-** En el supòsit que la informació impliqui el Responsable de la gestió del Sistema intern d'informació, o una de les persones que arribat el cas puguin compondre l'Òrgan de gestió o control / Comitè que hagi de donar suport en l'avaluació o en la decisió, aquesta persona quedarà exclosa de la decisió d'admissió o inadmissió de la denúncia, així com de tot allò relatiu al procés d'investigació, avaluació i resolució sobre aquella.


**8.-TRAMITACIÓ DE L'EXPEDIENT.-** Una vegada rebuda la informació el Responsable procedirà a l'obertura d'expedient o la seva desestimació. Si la decisió consisteix en obrir expedient:

El Responsable procedirà a la realització de les activitats següents:

- Elaborar una llista dels col·laboradors que participaran en la investigació de la informació, que dependrà de la naturalesa de l'assumpte que s'hagi d'investigar sota deure de confidencialitat i secret professional.
- Sol·licitar i garantir que tots els membres que participen en el desenvolupament de la investigació signen, abans de l'inici de les seves actuacions, els acords de confidencialitat corresponents.
- Tota la informació i documentació relativa a la investigació s'emmagatzemarà de forma segura i amb accés protegit i restringit.
- El tractament de la informació de caràcter personal es farà d'acord amb les mesures de seguretat adequades al tractament, i s'informarà a tots els interessats sobre el tractament de les seves dades personals, d'acord amb l'article 13 RGPD.

En la Instrucció (*instrucció o investigació*) de l'expedient el Responsable durà a terme totes aquelles accions i consultes que consideri necessàries a fi d'obtenir el màxim coneixement sobre els fets i la veracitat de la informació rebuda. Aquestes accions i consultes inclouran, quan s'estimi necessari, el manteniment de reunions i entrevistes amb les persones que es

**Nom del PNT: Procediment de Gestió Canal Informació Intern**

 <b>Hospital General de Granollers</b> Hospital Universitari Fundació Privada Hospital Asil de Granollers	PNT (codi)	REV	DATA	REALITZAT	VALIDAT	APROVAT
	DC-PNT-CN-001	01	01-06-2023	A. Melero	M. Clarambo	Canal Informació. Equip Directiu. Gerència
	5 de 7					

consideri necessari, i elaborarà una acta de la reunió a la seva finalització, a l'efecte de mantenir un seguiment del procés.

Durant aquest període, la persona a qui s'atribueixi la comissió dels fets constitutius d'infracció serà informada del procés d'instrucció en curs, fent-li saber quins són els seus drets. No obstant, en aquells supòsits en què aquesta comunicació suposi un risc evident i important per a la investigació, en quin cas s'haurà d'ajornar la comunicació fins que aquest risc desaparegui.

Una vegada posat en coneixement del denunciat l'existència de la informació que li atribueix la comissió d'una infracció, i de l'inici d'un procediment d'instrucció, la persona objecte de la informació podrà ser entrevistada i podrà presentar al·legacions, sempre amb respecte absolut a la presumpció d'innocència i a ser escoltada en qualsevol moment.

Te dret i li demanarem que exposi la seva versió dels fets i que pugui aportar tots aquells mitjans de prova que consideri adequats i pertinents. En finalitzar l'entrevista, s'aixecarà acta de la reunió. Durant tot el procés s'ha de mantenir confidencialitat absoluta. El Responsable ha de tenir cura i guardar totes i cada una de les evidències que recolzen la investigació i les accions dutes a terme.

El termini màxim de resolució és de 3 mesos des de la recepció de la informació, llevat de casos d'especial complexitat que requereixin una ampliació d'aquest termini, en quin supòsit es podrà ampliar el termini fins a un màxim de 3 mesos addicionals.

**9.- EMISIÓ INFORME I ADOPCIÓ DE MESURES** - Finalitzades totes les actuacions es procedirà a l'emissió d'un informe que ha de contenir com a mínim::

- Fet informat . , juntament amb el codi d'identificació de la informació i la data de la seva recepció.
- La qualificació de la informació, a l'efecte de conèixer la prioritat o no en la seva tramitació.
- Una descripció de les diligències d'investigació dutes a terme, així com el seu resultat.
- Les conclusions de la instrucció.
- Una proposta de pla d'acció enfront de la possible infracció identificada.

El Responsable ho trametrà a Gerència o a l'Òrgan de gestió/control/Comitè que es pugui arribar a constituir.


Emès l'informe i notificat a Gerència a l'Òrgan de gestió/control/Comitè que es pugui arribar a constituir, aquest serà el responsable de prendre les mesures internes oportunes, a banda de les accions que puguin correspondre davant els Jutjats i Tribunals.

Quan es resolgui l'expedient, i una vegada presa la decisió d'actuació, el Responsable notificarà als interessats la decisió i les mesures que Gerència o l'Òrgan de gestió/control/Comitè hagi determinat.

Tota la informació facilitada per l'informant, i la recopilada durant la investigació, s'inclourà en un fitxer de dades responsabilitat de FPHAG, protegit per les mesures de seguretat adequades. La finalitat és gestionar de forma adequada la documentació relacionada amb la investigació. S'eliminaran les dades personals de l'expedient d'acord amb el que s'estableix en l'article 24 LOPDGDD en un termini màxim de 90 dies naturals. No obstant això, en cas que es prevegi o es pugui preveure que s'hauran d'iniciar accions judicials o situacions de litigi, les dades es conservaran mentre sigui necessari per a l'exercici d'accions per FPHAG.

**10.- SEGUIMENT I CONTROL.**- Amb la finalitat de mantenir l'eficàcia dels Sistemes interns d'informació, el Responsable notificarà anualment a Gerència o a l'Òrgan de gestió/control/Comitè del sistema intern d'informació que es pugui arribar a constituir, un inventari-resum de les informacions rebudes, hagin estat o no objecte d'investigació. El

**Nom del PNT: Procediment de Gestió Canal Informació Intern**


 <b>Hospital General de Granollers</b> Hospital Universitari Fundació Privada Hospital Asil de Granollers	PNT (codi)	REV	DATA	REALITZAT	VALIDAT	APROVAT
	DC-PNT-CN-001	01	01-06-2023	A. Melero	M. Clarambo	Canal Informació. Equip Directiu. Gerència
	6 de 7					

		Responsable notificarà a Equip Directiu/Gerència, possibles aspectes de millora i actualització del disseny i l'efectivitat del Model de Prevenció de Delictes en relació amb les informacions rebudes.
<b>7</b>	<b>RESPONSABLE SISTEMA INTERN INFORMACIÓ</b>	<p><b>1.- RESPONSABLE DE LA GESTIÓ DEL SISTEMES INTERNS D'INFORMACIÓ</b></p> <p>Gerència ha designat com a Responsable del sistema intern d'informació al Delegat de Protecció de Dades. El Responsable està subjecte al deure de confidencialitat i el secret professional.</p> <p>Funcions i responsabilitats:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Recepció de la informació, classificació i tractament.</li> <li>2) Admissió/inadmissió a tràmit d'informacions.</li> <li>3) Catalogació de la urgència.</li> <li>4) Elevar a Gerència o al Comitè que es pugui crear, les informacions sobre els fets o conductes que puguin ser constitutives de delictes o d'incompliment de normativa interna.</li> <li>5) Coordinar el procés d'instrucció i d'investigació com a instructor de l'expedient.</li> <li>6) Informar a la persona a qui s'atribueix la comissió dels fets o conductes informades de l'existència de la informació i del procés d'instrucció en curs, així com del tractament de les seves dades personals, d'acord amb l'article 13 RGPD.</li> <li>7) Elaborar un llistat de col·laboradors que participaran en la investigació dels fets o conductes informats, que dependrà de la naturalesa de l'assumpte que s'hagi d'investigar, i vetllar perquè aquests subscriuïn un compromís de confidencialitat.</li> <li>8) Gestionar un repositori d'accés restringit, en el qual s'emmagatzemi la informació i documentació relativa a la investigació.</li> <li>9) Verificar el compliment de la normativa de protecció de dades personals en l'expedient, i l'aplicació de les mesures de seguretat adequades al tractament.</li> <li>10) Citar les persones que es consideri apropiades, i aixecar acta de les reunions i entrevistes amb aquests.</li> <li>11) Emetre l'informe, una vegada concloses totes les actuacions d'instrucció i investigació.</li> <li>12) Proposar a Gerència la decisió que correspongui en cada cas investigat. Aquesta proposició no té caràcter vinculant.</li> <li>13) Tenir cura i custodiar totes i cada una de les evidències que recolzen la investigació.</li> <li>14) Coordinar i gestionar les decisions adoptades per Gerència o en el seu cas el Comitè en relació amb les mesures per adoptar, reportant-ne les conclusions o el seguiment.</li> <li>15) Notificar a Gerència i Equip Directiu possibles aspectes de millora i actualització del disseny i l'efectivitat del Model de Prevenció de Delictes en relació amb les informacions rebudes.</li> </ol>
	<b>8.- CANAL DE DENÚNCIES EXTERN</b>	<p>Es poden utilitzar canals externs. A Catalunya aquest és l'Oficina Antifrau. La seva adreça electrònica és: <a href="https://www.antifrau.cat/ca/investigacio/denuncieu.html">https://www.antifrau.cat/ca/investigacio/denuncieu.html</a></p> <p>Les dades de contacte: <u>Oficina Antifrau de Catalunya</u>. C/ Ribes 1-3, 08013 Barcelona          Telèfon: 935 545 555. Fax: 935 545 564  <a href="mailto:bustiaoac@antifrau.cat">bustiaoac@antifrau.cat</a></p>

**Bibliografia**

- Llei Orgànica 10/1995 de 23 de novembre, del Codi Penal.
- 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.
- 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.

**Nom del PNT: Procediment de Gestió Canal Informació Intern**

 Hospital General de Granollers Hospital Universitari Fundació Privada Hospital Asil de Granollers	PNT (codi)	REV	DATA	REALITZAT	VALIDAT	APROVAT
	DC-PNT-CN-001	01	01-06-2023	A. Melero	M. Clarambo	Canal Informació. Equip Directiu. Gerència
						7 de 7

- Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en quant el tractament de dades personals i la lliure circulació d'aquestes dades.
- Llei Orgànica 7/2021 de 26 de maig, de Protecció de dades personals tractats per a fins de prevenció, detecció, investigació i enjudiciament d'infraccions penals i d'execució de sancions penals.

**Documents associats**

Registres associats				
Registres	Codi	Lloc d'arxiu	Responsable	Temps d'arxiu
Registre Denúncies	--	G:\	DPD / RCI	Indefinit
Actes Comitè PD	--	G:\	DPD / RCI	Indefinit
Registres Activitats de Tractament	--	G:\DGCAU_Direccio\DGCAU - LOPD\RGPD- DPD\RAT'S\RAT's RGPD\RAT's actualitzats 2020 CC	DPD / RCI	Indefinit