



Costa Brava
Pirineu de Girona

Reglament del Canal de Denúncies del Patronat de Turisme Costa Brava Girona, SA

Índex

1.	Objectiu, definició i àmbit d'aplicació.....	3
2.	Drets de la persona que realitza la comunicació	6
2.1.	Confidencialitat	6
2.2.	Absència de represàlies.....	7
2.3.	Informació.....	8
2.4.	Tractament de dades personals.....	9
3.	Drets de la persona afectada	10
3.1.	Ser informada	10
3.2.	Dret de defensa	10
3.3.	Presumpció d'innocència i dret a l'honor.....	10
3.4.	Drets en matèria de protecció de dades	10
3.5.	Assistència lletrada.....	11
4.	Requisits de les comunicacions d'incompliments proporcionades a través del Canal de denúncies.....	11
4.1.	Contingut	11
4.2.	Bona fe en l'ús del Canal de denúncies	12
4.3.	Comunicació anònima	12
5.	Tractament de la comunicació	13
5.1.	Recepció de la comunicació	13
5.2.	Gestió de les comunicacions	14
5.2.1.	Registre de les comunicacions.....	14
5.2.2.	Anàlisi de les comunicacions	15
5.2.3.	Investigació.....	15
5.2.4.	Decisió del Consell d'Administració.....	17
5.3.	Revisió del Canal de denúncies.....	18
5.4.	Informe periòdic.....	18
6.	Règim disciplinari sancionador	19
7.	Disposició Addicional.....	19
8.	Annexos	20
8.1.	Annex I Model de registre	20
8.2.	Annex II Model d'informe	22

1. Objectiu, definició i àmbit d'aplicació

Com a expressió del compromís amb els valors ètics i les bones pràctiques en matèria de compliment, integritat i transparència, així com de la voluntat de promoure la cultura de la informació i de la comunicació, el Consell d'Administració de **PATRONAT DE TURISME COSTA BRAVA GIRONA, S.A.** (d'ara endavant, denominada indistintament com "**PATRONAT**" o "l'Organització") posa a disposició dels membres de l'Organització el **Canal de denúncies**.

El Canal de denúncies és el canal intern d'informació habilitat per PATRONAT per poder comunicar la comissió o el risc de comissió del tipus d'irregularitats previstes en aquest Reglament, formant part del Sistema Intern de la Informació implementat per l'òrgan de govern de PATRONAT, en compliment de 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 present Reglament regula el procediment a seguir per la recepció, gestió i seguiment de les comunicacions¹ d'informació rebudes a través del Canal de denúncies, així com també els drets, deures i garanties relacionats amb el seu funcionament.

El Canal de denúncies està gestionat per un tercer extern qui recepciona les comunicacions i també per la Compliance Officer en la mesura que s'exposarà en el present document, qui al seu torn, és la responsable del Sistema Intern de la Informació, nomenada formalment per l'òrgan de govern de PATRONAT.

El Canal de denúncies es troba obert a tots els membres de l'Organització, així com a tot el col·lectiu de persones referides a l'article 3 de la Llei 2/2023, de 20 de febrer, sempre que, en aquest últim cas, es donin les condicions i requisits previstos a la mateixa, per tal que aquests puguin posar en coneixement el següent tipus d'informacions:

- i) qualsevol incompliment o risc d'incompliment del Codi Ètic, així com de la normativa interna o externa que el desenvolupa, i d'aquella relacionada amb el Model de Prevenció de Delictes Corporatius que tingui adoptat PATRONAT.
- ii) accions o omissions que, dins del marc personal i material d'aplicació de la Llei 2/2023, de 20 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informin

¹ A la persona que realitza una comunicació a través dels canals previstos en el present Reglament se l'anomena, en aquest document, "persona comunicant". Als efectes previstos per 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, la persona anomenada comunicant en aquest Reglament equival a la figura de l'informant prevista i definida a la citada Llei.

sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció, puguin constituir infraccions del Dret de la Unió Europea² o bé infraccions penals o administratives greus o molt greus segons la normativa estatal (art. 2 de la Llei 2/2023, de 20 de febrer).

Es consideren membres de l'Organització als integrants del Consell d'Administració, directors i directores, treballadors i treballadores, persones que s'incorporen a través de convenis de col·laboració educativa, convenis de cooperació educativa, convenis de formació professional amb alternança i dual, personal contractat a través d'Empreses de Treball Temporal i la resta de les persones sota subordinació jeràrquica de qualsevol de les persones anteriors.

Quan es tracti de comunicacions d'accions o omissions constitutives d'irregularitats incloses dins de l'àmbit personal i material d'aplicació de la Llei 2/2023, de 20 de febrer, el règim de protecció enfront a represàlies que s'estableix a la citada Llei, s'aplicarà únicament respecte de les persones incloses al seu article 3, sempre que concorrin els requisits exigibles per aquella.

El canal preferent per realitzar les comunicacions d'irregularitats és intern, és a dir, el Canal de denúncies, d'acord amb l'article 4 de la Llei 2/2023, de 20 de febrer. Les comunicacions poden realitzar-se tant de forma verbal com escrita i, per aquest motiu, el Canal de denúncies preveu diferents vies per comunicar la informació:

- i) Escrita: a través de la plataforma telemàtica <https://canaldenunciesptcbg.innovagrc.com/>, mitjançant un accés habilitat a la pàgina web de PATRONAT que els dirigirà a la web; o també a través de correu postal dirigit a l'atenció de la Compliance Officer a l'adreça Avinguda Sant Francesc, núm. 29, 3era planta, CP 17001 de Girona.
- ii) Verbal: via telefònica al telèfon 972208401 ; així com a través d'una reunió presencial amb la Compliance officer, que es portarà a terme dins del termini de 7 dies a comptar des de la sol·licitud de reunió.

Previ consentiment de la persona comunicant, es documentaran les comunicacions fetes verbalment, bé mitjançant gravació de la conversa en format segur, accessible i de llarga durada, o bé mitjançant acta que transcriu de manera completa i exacta la conversa, la qual podrà ser comprovada, rectificada i acceptada per part del comunicant.

L'actuació de la Compliance Officer en l'àmbit del present Reglament es farà sempre sota la supervisió última del Consell d'Administració i sota la supervisió directa de Presidència, de qui

² Podran constituir infraccions del Dret de la Unió Europea les previstes en l'article 2.1 a) de 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.

depèn jeràrquicament. Tot això sense perjudici de l'eventual existència de conflictes d'interès, que hauran de ser gestionats a través dels mecanismes interns establerts a aquest efecte.

Les comunicacions realitzades a través del Canal de denúncies sempre han de ser de bona fe, és a dir, amb motius raonables per pensar que la informació comunicada es veraç en el moment de fer la comunicació i constitueix algun tipus de les irregularitats previstes en aquest Reglament. Per tant, queden prohibides les comunicacions o acusacions falses, les calúmnies o les realitzades de mala fe. Totes elles es poden veure subjectes a mesures disciplinàries o d'altra naturalesa.

Qualsevol membre de l'Organització que detecti o tingui coneixement de qualsevol tipologia d'irregularitat inclosa dins de l'abast del present reglament, haurà obligatòriament d'informar a través del Canal de denúncies. En aquest sentit, el fet de ser coneixedor d'una irregularitat i no comunicar-la pot comportar mesures disciplinàries, d'acord amb el que s'estableix en el present document.

El Canal de denúncies és el canal preferent per realitzar les comunicacions d'informació sobre la tipologia d'irregularitats previstes en aquest Reglament. No obstant, en el cas d'irregularitats dins de l'àmbit material d'aplicació de la Llei 2/2023, de 20 de febrer, les persones incloses al seu article 3 (àmbit personal d'aplicació) podran fer comunicacions d'informació a través dels canals externs d'informació gestionats per l'Autoritat independent de Protecció de l'informant o dels organismes autonòmics corresponents, amb els requisits previstos a la precitada Llei.³

³ L'Autoritat Independent de Protecció de l'Informant és una autoritat administrativa independent, ens del sector públic, estatal o autonòmic, creada per la Llei 2/2023, de 20 de febrer, per adoptar mesures de protecció a l'informant, quan es compleixen els requisits exigits a la Llei per fer-ho, així com per exercir la potestat administrativa-sancionadora derivada de la infracció dels principis i preceptes establerts a la citada Llei. Segons la Llei 3/2023, de 16 de març, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic per 2023, l'Oficina Antifrau de Catalunya, assumeix provisionalment les funcions de protecció i sancionadores que la Llei 2/2023, de 20 de febrer, assigna a les Autoritats Independents de Protecció de l'Informant, dins l'àmbit de la comunitat autònoma de Catalunya.

2. Drets de la persona que realitza la comunicació

Tota persona que realitzi una comunicació d'informació a través del Canal de denúncies, sempre que estigui inclosa dins del tipus d'irregularitats a les que resulta aplicable el present Reglament, estarà emparada pels següents drets i garanties, així com també aquells que es troben recollits a la Política del Sistema Intern d'Informació aprovada pel Consell d'administració de PATRONAT. En tot cas, la comunicació s'ha de realitzar de bona fe, segons aquesta ve definida en aquest Reglament.

2.1. Confidencialitat

L'Organització garanteix el tractament confidencial de la identitat de la persona comunicant, i de qualsevol tercer mencionat a la comunicació d'informació, així com la protecció de dades personals, en relació a totes les actuacions derivades de la gestió i seguiment de la informació comunicada, no permetent-se l'accés a la informació per part de cap persona no autoritzada.

A aquests efectes, l'Organització adopta mesures organitzatives i tècniques per preservar i garantir aquesta confidencialitat i preservar la identitat de la persona comunicant. En el moment de realitzar la comunicació d'informació, la persona comunicant podrà facilitar un domicili, adreça de correu electrònic o lloc segur a efectes de rebre notificacions.

La identitat de la persona comunicant es mantindrà confidencial durant totes les etapes del procés de tractament i seguiment de la comunicació, així com també al llarg de l'eventual procés d'investigació interna o diligències que es realitzin en base als fets comunicats. Només s'exceptuen els casos en què la informació hagi de ser revelada per disposició legal o a requeriment d'una autoritat judicial, Ministeri Fiscal, o autoritat administrativa competent, dins del marc d'una investigació penal, disciplinària o sancionadora, en els termes i condicions que estipula la normativa aplicable en matèria de protecció de dades personals, així com l'article 33.3 de la Llei 2/2023, de 20 de febrer.

La Compliance Officer serà la responsable d'inici de la gestió del Canal de denúncies i en base als fets comunicats valorarà si s'ha d'obrir una investigació interna o realitzar algun tipus de comprovació preliminar o prèvia. Podrà comptar amb la col·laboració de qualsevol membre de l'Organització o externalitzar el procés a través de la contractació d'assessors, consultors o professionals externs. En aquest sentit, qualsevol membre de l'Organització o tercer extern que pugui tenir accés a qualsevol tipus d'informació en relació amb la comunicació rebuda, o hagi de participar en qualsevol diligència o actuació relacionada amb la mateixa, haurà de guardar la màxima confidencialitat i secret.

Si la comunicació fos rebuda per algun canal intern no previst en el present Reglament i/o a la Política del Sistema Intern d'Informació, o l'ha rebuda algun membre de l'Organització que no fos la Compliance Officer, es garantirà en tot moment la confidencialitat de la comunicació, estant

obligada la persona que hagués rebut la comunicació a guardar absoluta confidencialitat i secret sobre la informació rebuda, així com a la protecció de dades, quedant-li expressament prohibida qualsevol forma d'intent de revelació de la identitat de la persona comunicant, de qualsevol tercer o de la persona afectada, havent de remetre la informació de manera immediata a la Compliance Officer.

La infracció de la confidencialitat, per qualsevol persona física o jurídica, podrà constituir infracció administrativa molt greu segons el règim sancionador previst per la Llei 2/2023, de 20 de febrer, articles 60 a 68, sense perjudici de les accions disciplinàries-laborals o de la naturalesa que correspongui, en funció de la relació jurídica establerta i de la resta de circumstàncies concurrents.

2.2. Absència de represàlies

L'Organització garanteix l'absència de represàlies⁴ contra la persona comunicant de qualsevol tipus de les irregularitats previstes en aquest Reglament, sempre que el comunicant actuï de bona fe, segons aquesta ve definida en el present Reglament. En tot cas, la garantia de no represàlies, s'atorga sense perjudici de les eventuais responsabilitats penals o de qualsevol altra naturalesa que poguessin derivar per a la persona comunicant, en el supòsit d'haver participat aquesta en els fets objecte de comunicació d'informació.

En els casos específics que la comunicació d'informació ho sigui per irregularitats consistents en accions o omissions previstes a l'article 2 de la Llei 2/2023, de 20 de febrer, és a dir, que puguin constituir infraccions del Dret de la Unió Europea⁵ o bé infraccions penals o administratives greus o molt greus, PATRONAT establirà mesures organitzatives i tècniques a nivell intern per garantir la protecció enfront a les represàlies, amenaces o temptatives de represàlia, dirigides contra la persona comunicant i/o, en el seu cas, la resta del col·lectiu de persones assimilades incloses a l'article 3 de la Llei 2/2023, de 20 de febrer, sempre que, en tot cas, es donin els condicionants i

⁴ L'article 36 de la Llei 2/2023 descriu com actes constitutius de represàlies aquells que suposen un tracte desfavorable que situa la persona que les pateix en situació de desavantatge respecte a una altra en el context laboral o professional, només per la seva condició de comunicant. Per exemple: (i) suspensió del contracte de treball, acomiadament, mesures disciplinàries, modificació substancial del contracte de treball, entre altres.

⁵ Podran constituir infraccions del Dret de la Unió Europea les previstes a l'article 2.1 a) de 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.

requisits previstos per a la protecció establerts per l'article 35 i demés concordants de la precitada Llei.⁶

Qualsevol membre de l'Organització que prengui represàlies contra una persona comunicant podrà ser objecte d'accions disciplinàries-laborals o de la naturalesa que correspongui, en funció de la relació jurídica establerta i de les circumstàncies concurrents. Sense perjudici de les sancions administratives que puguin correspondre contra la/es persona/es autora/es de les represàlia/es, segon el règim d'infraccions i sancions previst a la Llei 2/2023, de 20 de febrer.

2.3. Informació

Tota persona que hagi enviat una comunicació d'informació per una irregularitat, dins del marc del present Reglament, té dret a ser informada en relació a l'estat de gestió i seguiment de la comunicació d'informació, sempre salvant el deure a la confidencialitat de PATRONAT, i sense que dit dret li atorgui el caràcter d'interessat en l'expedient.

Cal tenir present que la persona comunicant no podrà ser informada dels extrems anteriors en el cas que presenti una comunicació d'informació de manera anònima en suport paper, telefònic o per bústia de veu (és a dir, fora del canal de compliment telemàtic) per una evident impossibilitat de mantenir una comunicació bidireccional.

En el moment de realitzar la comunicació d'informació, la persona comunicant podrà facilitar un domicili, adreça de correu electrònic o lloc segur a efectes de rebre notificacions. Sense perjudici dels drets que li atorga la normativa en matèria de protecció de dades, la persona comunicant podrà renunciar expressament a aquest dret d'informació.

La persona comunicant rebrà una confirmació de la recepció de la comunicació d'informació, en el termini màxim dels set (7) dies hàbils següents, excepte en aquells supòsits en que es pugui posar en perill la confidencialitat de la comunicació, o el comunicant hagi renunciat expressament a aquest dret en el moment de formular la comunicació. A través d'aquesta confirmació, es reiterarà la informació sobre quins canals externs a PATRONAT existeixen per poder informar, en el seu cas, a través dels mateixos.

Es podrà establir un flux de comunicació amb la persona comunicant, per part de la Compliance Officer i, si es considera necessari per aquesta, sol·licitar-li informació addicional.

⁶ L'article 35 de la Llei 2/2023, de 20 de febrer, estableix que, per exemple, quedaran exclosos d'aquesta protecció les persones que comuniquin informació de comunicacions que no han estat admeses, informació vinculada a reclamacions sobre conflictes interpersonals, informació que ja sigui pública o constitueixin mers rumors, o bé informació que faci referència a irregularitats no compreses dins de l'àmbit material d'aplicació previst a l'article 2 de la Llei 2/2023, de 20 de febrer.

2.4. Tractament de dades personals

Les dades personals comunicades seran tractades i, segons el cas, eliminades d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades. Així mateix, la plataforma telemàtica inclou la política de privacitat, la qual conté tota la informació exigida per la normativa en matèria de protecció de dades vigent i, en particular, tots els drets reconeguts en aquesta matèria per la Llei 2/2023, de 20 de febrer, als articles 29 a 33 i demés concordants.

La persona comunicant té dret a que la seva identitat no sigui revelada a terceres persones. Només s'exceptuen els casos en què la informació hagi de ser revelada per disposició legal o a requeriment d'una autoritat judicial, Ministeri Fiscal, o autoritat administrativa competent, dins del marc d'una investigació penal, disciplinària o sancionadora, en els termes i condicions que estipula la normativa aplicable en matèria de protecció de dades personals, així com l'article 33.3 de la Llei 2/2023, de 20 de febrer altres disposicions concordants.

Les dades que siguin objecte de tractament podran conservar-se al sistema d'informacions únicament durant el temps imprescindible per decidir sobre la procedència d'iniciar una investigació sobre el fets informats. Si s'acredités que la informació facilitada o part d'aquesta no és veraç, haurà de procedir a la seva immediata supressió des del moment en què es tingui constància d'aquesta circumstància, llevat que aquesta manca de veracitat pugui constituir un il·lícit penal, supòsit en el que es guardarà la informació pel temps necessari mentre duri la tramitació del procediment judicial.

En tot cas, transcorreguts tres mesos des de la recepció de la comunicació al Canal de denúncies, sense que s'hagin iniciat actuacions d'investigació interna, haurà de procedir a suprimir-se la informació, excepte que la finalitat de la conservació sigui la de deixar evidència del funcionament del Sistema Intern d'Informació. Les comunicacions a les què no s'hagi donat curs, només podran constar de forma anonimitzada, sense que sigui aplicable l'obligació de bloqueig prevista a l'article 32 de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre.

La persona que presumptament hagi comès la irregularitat comunicada -persona afectada- no serà en cap cas informada de la identitat de la persona comunicant

3. Drets de la persona afectada

La persona afectada⁷ tindrà dret a:

3.1. Ser informada

La persona afectada tindrà dret que se la informi sobre la/es irregularitat/s que se li atribueixen, en el temps i forma que es consideri adequat per garantir la bona fi de la investigació. També tindrà dret a ser escoltat en qualsevol moment.

3.2. Dret de defensa

S'ha de garantir la possibilitat de què la persona afectada pugui aportar tota la informació que consideri necessària, i pugui formular al·legacions, respectant, a més, en tot moment, el dret a la defensa i, particularment, el principi de contradicció.

3.3. Presumpció d'innocència i dret a l'honor

La persona afectada té dret a no declarar i/o guardar silenci sobre totes o algunes de les qüestions de les que pugui derivar-se una assumpció de responsabilitat, i a no confessar-se responsable dels fets comunicats. S'informarà a qualsevol persona afectada que el reconeixement dels fets no l'eximirà de possibles responsabilitats, si bé podrà significar l'atenuació de les mateixes.

La persona afectada tindrà dret a la presumpció d'innocència i a el dret a l'honor, i s'adoptaran internament les mesures pertinents i adequades per tal que no es vegin vulnerats en cap cas.

3.4. Drets en matèria de protecció de dades

Quan la persona afectada sigui informada de la/es irregularitat/s que se li atribueixen, se l'haurà d'informar també dels seus drets en protecció de dades, així com l'exercici dels mateixos. En especial, es preservarà en tot moment la identitat de la persona afectada i es garantirà la confidencialitat dels fets i dades referents a la comunicació d'informació rebuda, llevat dels casos legalment previstos o a requeriment d'una autoritat competent, sigui el Ministeri Fiscal, una autoritat judicial o una autoritat administrativa competent, en els termes i condicions que estipula la normativa aplicable en matèria de protecció de dades personals, així com l'article 33.3 de la Llei 2/2023, de 20 de febrer i altres disposicions concordants.

⁷ Es considera persona afectada aquella persona a la que s'atribueix, per acció o omissió, la comissió o participació en qualsevol del tipus de les irregularitats previstes en aquest Reglament.

En el supòsit que la persona afectada exerciti el dret d'oposició previst a la normativa de protecció de dades, es presumirà, llevat prova en contrari, que existeixen motius legítims imperiosos que legitimen el tractament de les dades personals.

3.5. Assistència lletrada

La persona afectada podrà designar un advocat de la seva confiança perquè l'acompanyi a l'entrevista personal que es pugui realitzar en la fase d'investigació interna i/o l'assessor.

4. Requisits de les comunicacions d'incompliments proporcionades a través del Canal de denúncies

El Canal de denúncies és el canal preferent per realitzar les comunicacions d'informació aquí previstes, segons allò que estableix l'article 4.1 de la Llei 2/2023, de 20 de febrer.

En qualsevol de les vies utilitzades, la manca d'informació necessària per a la gestió de la comunicació podria donar lloc, si s'escau, a l'arxiu de l'expedient per insuficiència de dades essencials.

4.1. Contingut

En qualsevol cas, tota comunicació d'informació del tipus d'irregularitats previstes en aquest Reglament, remesa a través de qualsevol de les diferents vies i formes que possibilita el Canal de denúncies, ha d'incloure les dades necessàries per poder dur a terme una adequada avaluació dels fets exposats. Si la persona comunicant vol utilitzar el Canal de denúncies de manera anònima no ha de facilitar les seves dades identificatives o que la puguin identificar en cap cas.

Així, en cas de que la persona comunicant no vulgui actuar de forma anònima, s'haurà d'aportar a ser possible la següent informació:

- i. Categoria de la irregularitat: la persona comunicant, en la mesura del possible, ha d'indicar dins quina categoria engloba l'incident sobre el qual es vol informar (corrupció, assetjament, salut pública, medi ambient, etc.).
- ii. Nom, cognoms i DNI o document d'identificació alternatiu i, en el seu cas, posició dins de l'Organització. Si el comunicant no renuncia expressament a rebre notificacions, la qual cosa haurà de fer al realitzar la comunicació d'informació, podrà indicar al moment de fer la comunicació un domicili, adreça e-mail, número de telèfon, o altra via segura a efectes de rebre les notificacions.

- iii. Descripció de l'incompliment comunicat de la manera més detallada possible.
- iv. Identificació de les persona/es afectada/es, és a dir, involucrades en la irregularitat.
- v. Identificació de les persones que hagin tingut coneixement de la irregularitat comunicada.
- vi. Qualsevol document, arxiu o mitjà de prova que pugui resultar rellevant per a l'aclariment dels fets, sempre que hagi estat obtingut de manera lícita.

4.2. Bona fe en l'ús del Canal de denúncies

Les comunicacions realitzades a través del Canal de denúncies sempre han de ser de bona fe, és a dir, amb motius raonables per pensar que la informació comunicada es veraç en el moment de fer la comunicació i que constitueix algun tipus de les irregularitats previstes en aquest Reglament. Aquesta definició està alineada amb la que es contempla per la Llei 2/2023, de 20 de febrer i també a la Directiva Europea 1937/2019, de 23 d'octubre (Directiva *whistleblowing*).

Per tant, les calúmnies, acusacions falses o realitzades de mala fe es poden veure subjectes a mesures disciplinàries o d'altra naturalesa. El Canal de denúncies no s'ha d'utilitzar per qüestions banals o no raonables.

La comunicació d'informació falsa sobre accions o omissions previstes a la Llei 2/2023, de 20 de febrer, podria ser sancionada administrativament per l'Autoritat Independent de Protecció a l'Informant, com a sanció molt greu amb una sanció administrativa de 30.001 fins a 300.000 euros. Això sense perjudici de les accions disciplinàries-laborals o de la naturalesa que correspongui a adoptar per part de PATRONAT, en funció de la relació jurídica establerta amb la/es persona/es afectada/es.

4.3. Comunicació anònima

Preferentment, tota comunicació a través del Canal de denúncies ha d'incloure la identificació completa de la persona comunicant, en els termes que s'indiquen en el present document, garantint l'Organització el més alt grau de confidencialitat en el tractament de la informació i de la identitat de la persona comunicant. Per gestionar el risc d'existir represàlies internes dins del marc de PATRONAT, la identificació del comunicant pot arribar a facilitar-ne eventualment la seva protecció efectiva.

No obstant, si la persona comunicant així ho desitja, es poden fer comunicacions d'informació de manera anònima. En aquests casos, si la comunicació anònima es realitza a través de la plataforma telemàtica, es podrà mantenir comunicació amb la persona anònima a través del codi numèric d'accés que li serà facilitat al presentar el comunicat d'incompliment, llevat dels casos

en que pugui posar-se en risc el bon fi de la investigació o de la gestió i tractament de la comunicació.

En tot els casos de comunicació anònima, prèviament a iniciar qualsevol actuació o gestió respecte de la comunicació rebuda, la Compliance Officer analitzarà especialment i de manera reforçada el grau de versemblança, coherència i indicis sobre la irregularitat comunicada, en particular si concorren motius espuris o altres anàlegs en l'ús del Canal de denúncies.

5. Tractament de la comunicació

Com a garantia de respecte dels drets de totes les parts involucrades en una comunicació d'informació, l'Organització ha definit, a través del present document, i del protocol d'investigacions internes, un procés d'anàlisi i tractament de les comunicacions realitzades a través del Canal de denúncies, en el qual es garanteix la confidencialitat de la informació transmesa, la identitat i protecció de dades personals de la persona comunicant, i dels tercers esmentats a la comunicació, així com de la persona afectada per la comunicació.

A la vegada es garanteix la protecció enfront a les represàlies produïdes en un context laboral o professional, tant als membres de l'Organització, com també al col·lectiu de persones assimilades previstos a l'article 3 de la Llei 2/2023, de 20 de febrer, així com el respecte a la presumpció d'innocència i altres drets constitucionalment aplicables a la/es persona/es afectada/es, així com aquells altres que la legislació en general, i legislació laboral especialment, els reconegui en tot moment.

5.1. Recepció de la comunicació

Tota comunicació d'informació, realitzada a través de qualsevol de les vies, verbal o escrita, de les que es troba dotat el Canal de denúncies i que es recullen en aquest Reglament, serà dirigida, rebuda i gestionada d'inici per un tercer extern. Posteriorment a la recepció i després que aquest tercer extern emeti un informe, la Compliance Officer continuarà amb la gestió, actuant amb màxima diligència per a garantir la més estricta confidencialitat en el tractament, conservació, accés i custòdia de la informació rebuda.

El Canal de denúncies es troba externalitzat en un tercer acreditat, qui atorga garanties d'experiència, professionalitat, confidencialitat i independència en el tractament de la informació, en els termes establerts a l'article 6 i 15 de la Llei 2/2023, de 20 de febrer.

Quan concorrin circumstàncies de conflicte d'interès, que afectin la Compliance Officer o la mateixa no pogués actuar en l'assumpte per qualsevol altra causa justificada, la referida persona

quedarà automàticament substituïda per Presidència, qui assumirà directament totes les funcions de la Compliance Officer per aquell cas en concret.

En el supòsit descrit en el paràgraf anterior, la Compliance Officer haurà d'abstenir-se per complet de participar en l'assumpte, i haurà de guardar confidencialitat respecte de la informació obtinguda.

Un cop rebuda la comunicació per part del tercer extern, s'informarà a la persona comunicant de la seva recepció en un termini màxim de 7 dies naturals des de la recepció de la comunicació d'informació, així com dels canals d'informació externs a l'Organització existents, si es donen les condicions i requisits per fer-ho previstes en aquest document.

5.2. Gestió de les comunicacions

5.2.1. Registre de les comunicacions

La Compliance Officer ha de registrar totes i cadascuna de les comunicacions que es rebin a través de qualsevol dels mitjans disposats a l'efecte en aquest Reglament, així com de les investigacions que es portin a terme, en particular en el cas de comunicacions d'irregularitats dins de l'àmbit material d'aplicació de la Llei 2/2023, de 20 de febrer, a través del Llibre registre de comunicacions previst per l'article 26 de la Llei esmentada. En tot moment la Compliance Officer haurà de mantenir la confidencialitat d'aquest registre, que no serà públic, exceptuant-ne els supòsits legalment previstos. En qualsevol cas, la informació continguda en aquest Llibre registre no es podrà conservar per un període superior a deu (10) anys.

Aquest registre ha de contenir la següent informació:

- i. Número i tipus de la comunicació rebuda.
- ii. Data de recepció de la comunicació.
- iii. Descripció de la comunicació.
- iv. Informe de traçabilitat: resolució o arxiu.

S'adjunta com a **Annex I** el model de full de registre que la Compliance Officer haurà de completar en aquest sentit.

5.2.2. Anàlisi de les comunicacions

Una vegada registrada la comunicació, la Compliance Officer, en un termini no superior a 3 mesos, haurà de finalitzar les actuacions d'investigació interna. Aquest termini es podrà ampliar excepcionalment, atesa la complexitat de la investigació o de qualsevol altra circumstància d'anàloga significació, a 3 mesos addicionals.

No obstant, aquests terminis generals, en el cas de matèries específicament regulades, s'ajustaran als terminis establerts a la normativa sectorial d'aplicació.

Així d'inici, es portarà a terme una primera anàlisi del seu contingut a l'efecte de determinar la seva possible rellevància o bé l'arxiu de la mateixa. Per realitzar aquesta primera anàlisi s'haurà de:

- i. Verificar si la comunicació és conforme als requisits establerts en el present Reglament o, en el cas d'irregularitats dins de l'àmbit material d'aplicació de la Llei 2/2023, de 20 de febrer, als establerts en aquesta última.
- ii. Avaluar el grau de versemblança de la comunicació, així com si els fets poden ser constitutius d'algun del tipus d'irregularitats previstos en aquest Reglament. És a dir, s'haurà d'analitzar si la mateixa es pot considerar fundada tenint present la tipologia i gravetat aparent dels fets. Per a això, es pot dur a terme algun tipus d'actuació inicial o preliminar d'indagació per comprovar indiciàriament els fets.
- iii. Verificat l'apartat anterior, s'analitzaran els fets continguts en la comunicació i, en cas de considerar l'existència d'indicis racionals respecte la irregularitat comunicada, s'incoarà un procediment d'investigació interna sobre els fets per part de la Compliance Officer.
- iv. Quan la comunicació no sigui considerada rellevant, la Compliance Officer l'arxivarà, expressant documentalment els motius pels quals es procedeix a l'arxiu, i donarà compliment a les previsions en matèria de protecció de dades i confidencialitat que siguin legalment exigibles. En el seu cas, es notificarà l'arxiu a la persona comunicant.

5.2.3. Investigació

Tota investigació interna es durà a terme dins el marc legal vigent i preservant en tot moment els drets de les persones involucrades, i d'acord amb el procediment intern que regula el protocol d'investigació.

Sense perjudici de l'anterior, la Compliance Officer podrà investigar d'ofici qualsevol irregularitat de les aquí previstes, quan tingui indicis racionals de la seva comissió, i sense necessitat d'haver rebut una comunicació d'informació a través del Canal de denúncies.

Tota investigació rellevant, és a dir, quan sigui considerada d'especial transcendència per a l'Organització per part de la Compliance Officer, podrà ser supervisada pel President del Consell d'Administració. En el cas que en els fets es trobés involucrat algun membre del Consell d'Administració, s'adoptaran les mesures provisionals i cautelars necessàries per evitar frustrar el bon fi de la investigació.

La Compliance Officer està facultada per comunicar-se amb la persona comunicant, així com per demanar-li a aquesta informació addicional, en cas que fos necessari i es donin els condicionants per portar-ho a terme. En particular, la Compliance Officer pot demanar a la persona comunicant que realitzi aclariments o precisions sobre els fets comunicats o que aporti informació addicional sobre els mateixos.

Si els fets ho requereixen, també podrà sol·licitar una reunió presencial amb la persona comunicant, vetllant sempre per la seva confidencialitat, reserva d'identitat i protecció de dades personals. En tal cas, la Compliance Officer aixecarà acta sobre el contingut de la reunió mantinguda, que podrà ser objecte de comprovació, lectura, rectificació i aprovació per part de la persona comunicant, mitjançant la seva signatura.

Tots els membres de l'Organització estan obligats a col·laborar i facilitar tota la informació i documentació que els sigui requerida per la Compliance Officer en l'exercici de les seves funcions, amb motiu de qualsevol comunicació rebuda. Si de la investigació, la Compliance Officer considerés acreditada l'existència d'indicis sobre la possible existència de la irregularitat comunicada, aquesta reportarà un informe – proposta final sobre els fets a:

- En el cas de que els fets siguin constitutius d'una infracció administrativa lleu o qualsevol incompliment de la normativa interna, a Direcció.
- En el cas de que els fets siguin constitutius d'una infracció administrativa greu o molt greu o d'un il·lícit penal, al Consell d'administració.

En qualsevol cas, aquests dos òrgans hauran d'adoptar qualsevol de les mesures definides en l'apartat 5.2.4.

Aquest informe – proposta final ha de contenir, al menys, la informació següent:

1. Un resum dels fets comunicats i de les mesures d'investigació interna practicades.
2. Una valoració del resultat de les mesures d'investigació practicades en relació amb els fets.

3. La qualificació provisional dels fets i les persones responsables.
4. Risc per a l'Organització:
 - a) Conseqüències legals.
 - b) Perjudici intern.
 - c) Conseqüències de reputació.
5. Les mesures recomanades:
 - a) Mesures urgents.
 - b) Mesures correctives.

En cas de no quedar degudament acreditada la comissió de la irregularitat, o bé no ser mereixedora de sanció, es proposarà al Consell d'Administració, segons correspongui, l'arxiu de l'expedient d'investigació. Un cop adaptat l'acord d'arxiu es comunicarà a la persona comunicant i a la persona investigada, així com també s'incorporarà l'informe al registre, sempre garantint la confidencialitat i el compliment de la normativa aplicable en matèria de protecció de dades.

La Compliance Officer inclourà en el seu informe anual un apartat relatiu al funcionament del Canal en què s'informarà al Consell d'Administració sobre les comunicacions rebudes, les investigacions desenvolupades i el resultat de les mateixes.

5.2.4. Decisió de Direcció i del Consell d'Administració

La potestat d'adoptar qualsevol mesura derivada de la comissió d'alguna irregularitat dins de l'abast del present Reglament, correspon a Direcció o al Consell d'Administració.

Com a resultat de les investigacions realitzades i de l'anàlisi de l'informe remès per la Compliance Officer, Direcció o el Consell d'Administració podrà adoptar qualsevol d'aquestes mesures:

1. Arxiu del procediment.
2. Adoptar les mesures correctives necessàries. De manera enunciativa, es poden adoptar les següents:
 - a) Incoació i tramitació de l'oportú expedient disciplinari sancionador, amb proposta de les sancions disciplinàries que siguin legalment procedents, de conformitat amb la legislació laboral vigent.
 - b) Resolució de les relacions contractuals o suspensió temporal dels seus efectes.

- c) Modificacions i millores necessàries en la normativa i controls interns de l'Organització, portant a terme els plans d'acció necessaris per a això.

Per a la deliberació i presa de decisió, Direcció i el Consell d'Administració, segons correspongui, podran requerir l'assistència de consultors, proveïdors o professionals de serveis acreditats en la matèria relacionada amb la irregularitat.

5.3. Revisió del Canal de denúncies

La configuració i funcionament del Canal de denúncies serà revisat anualment per tal d'adequar-lo a les necessitats de l'Organització i en les millors pràctiques sorgides en aquest àmbit, sense perjudici que es puguin realitzar totes les adaptacions que siguin necessàries tan aviat com siguin detectades.

També es revisarà a mesura que es constati la necessitat per les successives resolucions i sancions que vagin dictant les Autoritats Independents de Protecció de l'Informant, així com per l'emissió de circulars o notes interpretatives de la Llei 2/2023, de 20 de febrer que es vagin succeint.

5.4. Informe periòdic

La Compliance Officer realitzarà un informe periòdic en el qual reportarà al Consell d'Administració, amb una freqüència mínima anual, les dades següents:

1. Nombre de comunicacions rebudes.
2. Canals elegits.
3. Nombre de comunicacions tramitades i arxivades.
4. Nombre de sancions imposades sobre comunicacions rebudes.
5. Qualsevol altra dada rellevant.

Aquest informe periòdic es pot substituir per un informe anual que amb caràcter general remeti la Compliance Officer al Consell d'Administració, incloent un apartat específic que inclogui els anteriors aspectes. En qualsevol cas, el Consell d'Administració podrà sol·licitar, en qualsevol moment, un informe a la Compliance Officer relatiu al funcionament del mateix o respecte a les investigacions en curs.

S'adjunta com a **Annex II** el model d'Informe que la Compliance Officer haurà de remetre en aquest sentit al Consell d'Administració.

6. Règim disciplinari sancionador

El règim disciplinari sancionador a què es fa referència en el present Reglament serà el que en tot moment sigui aplicable en virtut de la legislació laboral vigent, el/els conveni/s Col·lectiu/s aplicables a l'Organització, i en general qualsevol normativa sancionadora vigent i aplicable a l'Organització.

Tot això, sense perjudici de l'eventual aplicació del règim sancionador previst a la Llei 2/2023, de 20 de febrer, en el cas d'infraccions de la mateixa.

7. Disposició Addicional

Pel que fa a les accions o omissions que siguin constitutives d'irregularitats dins de l'àmbit material i personal de la Llei 2/2023, de 20 de febrer, s'aplicaran i prevaldran les disposicions d'aquesta tant pel supòsit que entrin en contradicció amb el que es disposa en aquest Reglament, com de forma subsidiària en cas que no es prevegi en aquest Reglament algun aspecte previst per aquella.

8. Annexos

8.1. Annex I | Model de registre

Model de registre

1. Dades del registre.

1.1. Número de registre:

1.2. Data del registre:

1.3. Registre emplenat per:

2. Dades de la comunicació.

2.1. Número de la comunicació:

2.2. Data de la comunicació:

2.3. Comunicació rebuda:

- Plataforma
- Per correu electrònic
- Per telèfon
- Per bústia de veu
- Per correu postal
- De forma personal i verbal
- Una altra via (especificar quin):

2.4. Descripció de la comunicació:

2.5. Grau de credibilitat atorgada als fets:

- Alta
- Baixa

2.6. Gravetat dels fets:

- Alta



Costa Brava
Pirineu de Girona

- Baixa

2.7. Traçabilitat:

- Arxiu o investigació:
- Resolució:

3. Documents annexos.

8.2. Annex II | Model d'informe

Informe relatiu al Canal de denúncies

Contingut:

1. Dades generals de l'informe: títol, data i persones responsables de la revisió del Canal de denúncies.
2. Objectius de l'informe: explicació dels propòsits que es persegueixen amb el mateix.
3. Resultats obtinguts: comunicacions rebudes en el període i investigacions realitzades.
4. Conclusions de la revisió: resultat global, anàlisi de la causa arran de les comunicacions, mesures correctores acordades i resolucions adoptades.
5. Llista de distribució: persones a les que es va a remetre l'informe.