



## Política del Sistema Intern d'Informació Canal de Denúncies

<b>Document</b>	Política del Sistema Intern d'Informació – Canal de Denúncies
<b>Descripció</b>	Definició del funcionament del Sistema Intern d'Informació (Canal de Denúncies i sistema de gestió)
<b>Data inicial</b>	Novembre 2023
<b>Finalitat</b>	Establir les normes rectores del funcionament del Sistema Intern d'Informació (Canal de Denúncies)
<b>Classificació</b>	Document públic

---

## Índex

1. OBJECTE, ÀMBIT D'APLICACIÓ I PRINCIPIS RECTORS.....	2
1.1 Objecte i finalitat.....	2
1.2. Àmbit d'aplicació i obligatorietat.....	3
1.3. Règim jurídic.....	4
1.4. Principis rectors.....	4
2. PRESENTACIÓ DE DENÚNCIES.....	7
2.1 Mitjans per a la presentació de denúncies.....	7
2.2. Informació bàsica.....	8
2.3. Incompatibilitat.....	9
3. DEFENSA I OBLIGACIONS DE L'INFORMANT I DE LA PERSONA DENUNCIADA.....	10
4. PRINCIPIS ESSENCIALS DEL POSTERIOR PROCEDIMENT DE GESTIÓ DE LES INFORMACIONS REBUDES.....	11
5. COMUNICACIÓ.....	12
5.1. Comunicació.....	12
5.2. Interpretació.....	12
5.3. Formació i sensibilització.....	12
5.4. Compromís dels destinataris de la Política .....	12
6. HISTÒRIC, APROVACIÓ, ENTRADA EN VIGOR I REFORMA DE LA POLÍTICA. EVIDÈNCIES.....	13
6.1. Històric, aprovació i entrada en vigor.....	13
6.2. Seguiment, adequació contínua i reforma de la Política .....	13
6.3. Custòdia d' evidències.....	13
7. PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS.....	14
Annexes.....	15
Definicions.....	15
Recepció de la Política del Sistema Intern d'Informació.....	16

---

## **1. OBJECTE, ÀMBIT D'APLICACIÓ I PRINCIPIS RECTORS**

### **1.1. Objecte i finalitat**

L'objecte d'aquesta Política és explicar a tots els usuaris del Sistema Intern d'Informació (en endavant SII o Canal de Denúncies) de SERVITRANSFER S.L. (en endavant, SERVITRANSFER) el seu funcionament, com poden accedir-hi i quines són les seves funcionalitats. Això és, els seus principis generals de funcionament així com també els de defensa de les persones informant i denunciada.

El Canal de Denúncies és l'eina mitjançant la qual tots els integrants de SERVITRANSFER, és a dir, membres de l'òrgan de govern, directius, treballadors i tercers amb relació professional, poden posar en coneixement de l'entitat la possible comissió de conductes delictives, d'infraccions administratives greus o molt greus o d'altres normes d'obligat compliment per SERVITRANSFER (enumerades a l'art. 1.2) i dels que tinguin coneixement (aquests seran els subjectes informants o denunciants).

Aquests tercers esmentats, això és, a qui s'haurà de permetre també la presentació d'una denúncia, seran els partícips i membres de l'òrgan de govern inclosos membres no executius, autònoms, qualsevol persona que treballi per o sota la supervisió de contractistes, subcontractistes i proveïdors; ex treballadors, becaris, candidats de processos de selecció o en negociació precontractual, voluntaris i treballadors en formació de l'entitat. Es deixa constància de que, sens perjudici de que SERVITRANSFER contemplarà totes les garanties que es recullen a aquesta norma, la normativa vigent només estableix mesures de protecció per a aquelles persones que tinguin o hagin tingut una relació laboral o professional amb SERVITRANSFER i en relació a les matèries recollides a l'art. 1.2 següent.

Es volentat de l'Administrador Únic la de crear un mecanisme, entre d'altres, per garantir el compliment de la llei i l'eficàcia dels protocols interns de SERVITRANSFER evitant, així, que aquests es converteixin en simples declaracions de voluntat i contemplant una política de tolerància zero envers la il·legalitat.

Així mateix, l'ús d'aquest Canal pot permetre a SERVITRANSFER adequar la seva activitat a la normativa vigent, garantir el compliment de la seva normativa interna i reduir el risc, en el seu si, de comissió de conductes delictives o il·lícites protegint no només a l'entitat sinó també a les seves persones treballadores i representants.

L'Administrador Únic de SERVITRANSFER serà el responsable de la implantació del Canal de Denúncies, prèvia consulta amb la representació legal de les persones treballadores. Al seu torn serà el competent per nomenar, destituir o cessar el Responsable del SII (en endavant, el Responsable), havent de ser una persona amb formació i coneixements suficients per assumir aquesta responsabilitat (el Sistema ha de garantir que les comunicacions puguin tractar-se de forma efectiva). El Responsable podrà ser unipersonal o bé un òrgan col·legiat, havent de ser independent i autònom respecte de la resta de membres de l'entitat i no podrà rebre instruccions de cap tipus en l'exercici de les seves funcions. En el cas de nomenar un òrgan col·legiat un dels seus membres serà designat delegat i, segons el contingut de les denúncies, es designarà amb cada una d'elles al responsable de la seva investigació interna. SERVITRANSFER li procurarà els mitjans personals i materials que pugui necessitar pel desenvolupament de la seva comesa. Un cop designat el Responsable aquest haurà de ser

notificat a l'Oficina Antifrau de Catalunya com a Autoritat Independent de Protecció de l'Informant.

Serà responsabilitat del Responsable supervisar el bon funcionament del SII: rebre i tramitar les denúncies que arribin al Canal de Denúncies, complir l'establert a la present Política i al Procediment de Gestió de les Comunicacions Rebudes que complementa aquesta primera i revisar el respecte dels drets i deures de les parts intervinents al SII.

## 1.2. Àmbit d'aplicació i obligatorietat

### **Àmbit d'aplicació objectiu. Què es pot denunciar i què no a través del Canal de Denúncies?:**

Al Canal de Denúncies es poden presentar denúncies que refereixin accions o omissions que es produeixin o s'hagin produït en l'àmbit d'actuació de SERVITRANSFER i que constitueixin infracció en un context laboral o professional d'una norma o principi que afecti l'entitat. Es podran denunciar:

- a) Les conductes constitutives de delictes o d'infracció administrativa greu o molt greu com, per exemple, un frau en la contractació d'un proveïdor, el pagament d'una comissió indeguda o concertar preus en un concurs públic;
- b) Qualsevol acció o omissió del dret de la Unió Europea sempre que:
  - i. Es tracti de matèria relativa a contractació pública; serveis, productes i mercats financers i prevenció del blanqueig de capitals i el finançament del terrorisme; seguretat dels productes i conformitat; seguretat del transport; protecció del medi ambient; protecció davant les radiacions i seguretat nuclear; seguretat dels aliments i els pinsos, sanitat animal i benestar dels animals; salut pública; protecció dels consumidors; protecció de la privacitat i de les dades personals, i seguretat de les xarxes i els sistemes d'informació.
  - ii. Afecti els interessos financers de la Unió Europea.
  - iii. Incideixi en el mercat interior com, per exemple, infraccions de les normes de la Unió Europea en matèria de competència i ajuts atorgats pels Estats, o

No seran considerades incidències a ser reportades a través del Canal de Denúncies tots aquells fets no inclosos en aquest apartat, com poden ser les qüestions estretament vinculades a polítiques de Recursos Humans o personals (Ex. Vacances, remuneracions, relació entre treballadors, conflictes interpersonals etc), recomanacions o suggeriments no vinculats amb assumptes de compliment normatiu o amb la prestació de serveis de l'entitat.

En cas de dubte sobre la naturalesa del fet en qüestió per part del denunciador, i sempre que aquest actuï de bona fe, es podrà denunciar el fet sense cap problema. El Responsable s'ocuparà de revisar el seu contingut i analitzar la seva eventual admissió, la qual cosa així serà comunicada a l'informant.

### **Inquietuds**

En el cas d'inquietuds que puguin tenir els destinataris d'aquesta Política sobre compliment normatiu o el propi ús del Canal de Denúncies (Ex. Com interpretar una norma o com actuar

en un supòsit de fet determinat), aquests podran dirigir-les a [stf@stf.cat](mailto:stf@stf.cat) sense que en cap cas puguin fer servir aquest correu electrònic per la comunicació de la pròpia denúncia.

### **Àmbit d'aplicació subjectiu. A qui es dirigeix aquesta Política?:**

La present Política s'adreça a tots els que, de qualsevol manera, presten serveis de manera laboral o professional a SERVITRANSFER, és a dir, partícips o membres de l'òrgan de govern, direcció o supervisió de l'entitat inclosos els membres no executius, treballadors i col·laboradors habituals externs (segons es detalla a l'article 1.1), així com també a qualsevol persona que pugui actuar en nom o en benefici de SERVITRANSFER sense cap limitació geogràfica. La Política resultarà d'aplicació així mateix per a (i) tots ells tant si tenen la condició de subjecte informant com d'investigat/denunciat o testimoni i (ii) per al Responsable com a òrgan encarregat de rebre i/o tramitar les denúncies que puguin rebre's a través del Canal de Denúncies.

### **Obligatorietat:**

El seu respecte constitueix una obligació laboral o contractual de tots ells quan així existeixi aquesta relació, per la qual cosa la seva inobservança podria ser sancionada disciplinàriament, segons el supòsit de què es tracti, d'acord amb el que disposa el Conveni regulador de SERVITRANSFER i demés legislació laboral aplicable o document contractual corresponent.

Qualsevol dels destinataris d'aquesta Política està obligat a reportar les incidències de les quals tingui coneixement i a través dels mitjans que es contemplen al següent capítol.

## **1.3. Règim jurídic**

L'organització, l'ús i el funcionament del Canal de Denúncies es regiran per la present Política que es veurà complementada pel Procediment de Gestió de les Informacions Rebudes. Així mateix, s'observaran aquelles normes que puguin ser emeses per les autoritats o administracions en relació amb els canals de denúncies o altres normes que puguin regular aspectes relatius als mateixos (Ex. Lleis reguladores de la protecció de dades personals o de la prevenció del blanqueig de capitals i finançament del terrorisme i significadament totes aquelles que regulin la protecció de drets fonamentals).

## **1.4. Principis rectors**

La present Política respon, entre d'altres, a la voluntat de l'Administrador Únic de SERVITRANSFER d'establir un compromís de tolerància zero davant el delictes, les infraccions administratives, els il·lícits i de respecte per la legalitat i les bones pràctiques.

En consonància amb l'anterior, el present conjunt de normes que regulen l'obligació de comunicar incidències al Responsable i el procediment per gestionar les mateixes respondrà sempre al respecte dels principis de *llibertat, independència i imparcialitat, confidencialitat, indemnitat, protecció i prohibició de represàlies, integració i confiança*. És a dir:

**a) Llibertat:** Tots els subjectes destinataris de la present Política, conforme s'estableix al punt 2, podran accedir a la mateixa i als seus procediments, així com també al Canal de Denúncies, lliurement.

**b) Independència i imparcialitat:** El Responsable, com a òrgan encarregat a SERVITRANSFER de rebre i gestionar les denúncies que puguin realitzar-se a través del canal, actuarà, en el desenvolupament d'aquestes funcions, sempre sota el respecte dels principis d'independència i imparcialitat. Respectant, sempre i de forma objectiva, l'observança dels drets i garanties de totes les parts implicades al procés.

**c) Confidencialitat:** La informació rebuda a través del canal de denúncies serà tractada sempre sota estrictes paràmetres de confidencialitat. És a dir, el Responsable mai no revelarà (i) el nom dels informants de bona fe, així com tampoc qualsevol dada o informació de la qual es pugui deduir directament o indirecta la seva identitat, (ii) la identitat de qualsevol altra persona identificada a la denúncia mentre duri la fase d'instrucció; (iii) la pròpia denúncia rebuda i impedirà qualsevol actuació tendent al descobriment dels punts anteriors.

Sense perjudici de l'anterior, el Responsable podrà transmetre informació relacionada amb la denúncia en els següents supòsits:

- A altres departaments de SERVITRANSFER quan això sigui imprescindible per a la bona marxa de la investigació, circumstància que serà determinada a l'inici de la mateixa a fi d'identificar els subjectes que tindran accés a informació relacionada amb la denúncia. Es podrà permetre l'accés a la informació a altres departaments també al llarg de la investigació que es practiqui quan això esdevingui necessari segons avanci la investigació a practicar;
- A tercers quan resulti necessari contractar els seus serveis per a la bona marxa de la investigació (ex. Advocats, assessors, pèrits, detectius etc.); circumstància que podrà ser determinada al llarg del procés d'investigació que es practiqui. En aquests casos se sol·licitarà un compromís de confidencialitat amb aquell tercer i la declaració d'absència de conflicte d'interès;
- A l'Administrador Únic de SERVITRANSFER quan així es consideri necessari donada l'eventual gravetat dels fets;
- Quan existeixi obligació legal o manament judicial que hi obligui;
- Al Departament de Recursos Humans i/o Direcció General, un cop hagi finalitzat la instrucció i s'obtingui una conclusió afirmativa sobre la seva possible autoria i responsabilitat dels fets denunciats. Això serà així amb l'objecte que pugui, en el seu cas, imposar-se la corresponent mesura sancionadora al subjecte denunciat i responsable. Aquest Departament també podrà tenir accés quan sigui necessària l'adopció de mesures cautelars sobre un treballador investigat en la fase inicial del procediment;
- A altres departaments de SERVITRANSFER, un cop finalitzada la instrucció, per tal de coordinar amb aquests l'execució de mesures de millora sobre els processos de SERVITRANSFER que siguin recomanades a l'informe final de conclusions.

En tots els anteriors supòsits s'haurà de demanar una declaració de confidencialitat i mai no es revelarà la identitat de les persones afectades (significadament de l'informant) quan així sigui coneguda ni es facilitarà la pròpia denúncia. Així mateix es tindran en compte les obligacions descrites al punt 7 d'aquesta Política en matèria de protecció de dades personals.

La protecció de la identitat del denunciador podrà exceptuar-se en els supòsits següents:

- Quan concorrin circumstàncies especials que aconsellin la identificació del mateix, i sempre que existeixi el seu consentiment;
- En cas de requeriment exprés d'autoritats o òrgans judicials en el context d'una investigació i, en particular, quan calgui salvaguardar el dret de defensa de les persones denunciades.

En cas de produir-se aquesta revelació sobre la identitat de l'informant, amb caràcter previ a això se l'informarà, excepte quan això pugui comprometre la investigació o el procediment judicial o quan així ho prohibeixi una norma amb rang legal (Ex. La Llei de prevenció del blanqueig de capitals).

En qualsevol cas, aquesta cessió de dades es farà complint amb la legislació de protecció de dades personals que pugui resultar d'aplicació.

Aquesta protecció de la confidencialitat sobre la identitat de l'informant no s'aplicarà quan sigui aquest mateix qui, intencionadament, reveli la seva identitat en el context d'una revelació pública.

**d) Indemnitat, protecció i prohibició de represàlies:** Com a conseqüència d'una denúncia cap remitent de bona fe podrà patir cap tipus de represàlia o temptativa de represàlia de SERVITRANSFER. Així mateix aquesta vetllarà especialment perquè cap informant de bona fe pugui patir cap tipus de conseqüència negativa derivada de la interposició d'una denúncia (ex. Suspensió de feina, acomiadament o destitució del seu lloc de treball; degradació o denegació d'ascensos etc.).

SERVITRANSFER vetllarà perquè cap dels seus integrants realitzi qualsevol acte que pogués suposar una represàlia pel subjecte informant. Aquesta garantia s'estendrà també a qualsevol testimoni o tercer (inclosos els facilitadors, entesos com a les persones que poden ajudar a l'informant a formular la denúncia i els representants legals dels treballadors que puguin assessorar o recolzar al denunciant) i persones jurídiques propietat de l'informant que col·laborin o tinguin relació amb la instrucció del fet comunicat.

S'entendrà que no concorre bona fe en el remitent quan aquest actuï amb consciència de la falsedat dels fets comunicats o bé actuï amb manifest menyspreu a la veritat.

Seràn valorables, com a evidències d'aquesta absència de bona fe, la intenció de venjança, d'assetjament a la persona revelada, de lesionar el seu honor o de perjudicar-la laboralment o professional.

Amb independència de la responsabilitat penal i civil que pugui derivar-se de l'anterior actuació, l'informant de mala fe serà sancionat disciplinàriament, quan sigui possible, d'acord amb la normativa laboral aplicable. No resultaran sancionables els fets comunicats per error sempre que concorri bona fe en l'informant.

**e) Integració:** SERVITRANSFER integrarà els diferents canals de denúncies que pugui tenir en un de sol per a la seva millor gestió sens perjudici de les particularitats a ser observades per cadascun en la seva gestió.

**f) Confiança:** SERVITRANSFER generarà confiança en l'ús del Canal sobre tots els seus integrants de manera que aquest resulti el més eficient possible.

## **2. PRESENTACIÓ DE DENÚNCIES: Com es pot presentar la denúncia?**

### **2.1. Mitjans per a la presentació de denúncies**

Els destinataris d'aquesta Política podran realitzar les denúncies esmentades al punt 1.2 anterior a través de la plataforma del Canal de Denúncies que SERVITRANSFER té habilitada, és a dir, a través de la plataforma accessible a través d'aquest enllaç: <https://registradenuncia.com/servitransfer>

Si l'informant així ho sol·licités també podrà presentar la seva comunicació per mitjà d'una reunió presencial amb el Responsable dins del termini màxim de 7 dies des de la seva sol·licitud. En aquest cas, prèvia autorització de l'informant, s'aixecarà acta per deixar constància dels fets que es denuncien. S'oferirà al denunciador la possibilitat de revisar i, si s'escau modificar o ampliar, la transcripció de la informació. Aquesta entrevista personal es pot demanar també a través de la plataforma.

Als efectes d'assegurar la confidencialitat del canal, únicament tindran accés al contingut de les denúncies presentades, essent els responsables de la seva gestió i tramitació, el Responsable i les persones previstes a l'art.7. Així mateix, la plataforma del Canal de Denúncies estarà sempre protegida per contrasenya que haurà de ser modificada cada 3 mesos i només coneguda pels subjectes aquí esmentats. Aquestes eines i qualsevol altra que pugui ser emprada per a la tramitació de les denúncies, així mateix, contemplaran les mesures tècniques necessàries i de seguretat per garantir la confidencialitat del Canal de Denúncies.

Els anteriors constitueixen tots els mitjans interns de SERVITRANSFER a través dels quals es podrà enviar la denúncia, havent de ser aquests els d'ús preferent. No obstant això, les persones informants també podran dirigir les seves denúncies a un organisme extern: l'Autoritat Independent de Protecció de l'Informant, és a dir, l'Oficina Antifrau de Catalunya, a través de la seva pàgina web, o qualsevol altra autoritat competent per rebre denúncies.

Seràn també acceptades les comunicacions que es realitzin mitjançant auto denúncia, això és, mitjançant denúncies en les quals el subjecte informant denunciï fets que afectin la seva pròpia persona. En aquestes ocasions el subjecte informant tindrà la doble condició de subjecte informant i denunciador, havent-se d'observar els seus drets i obligacions en tal condició.

En cas que qualsevol persona de SERVITRANSFER que no sigui el Responsable rebi una denúncia a través de qualsevol mitjà haurà, amb caràcter immediat, de remetre-la al Responsable i guardar la confidencialitat de la informació rebuda. L'incompliment d'aquesta obligació podrà ser sancionada disciplinàriament.

Així mateix, no hi haurà cap inconvenient en tractar per mitjà de la present Política i del Procediment de Gestió de les Informacions Rebudes qualsevol tipus d'informació que pugui rebre's de l'exterior com, per exemple, d'administracions públiques o òrgans judicials o altres



---


mitjans de denúncia no previstos a la present Política. Així mateix, el Responsable podrà sotmetre també a la present Política aquells fets detectats en el normal desenvolupament de la seva activitat. En tots aquests casos la denúncia rebuda o fets detectats seran també tractats segons l'establert a la present Política i al Procediment de Gestió de les Informacions Rebudes.

## 2.2. Informació bàsica

Les denúncies presentades a través del Canal de Denúncies hauran de contenir, en la mesura del possible, la següent informació mínima:

- El fet, comportament o irregularitat que es comunica, així com la data en què va tenir lloc. No serà exigible la tipificació o valoració jurídica del fet investigat per part de l'informant, si bé aquest haurà de tenir motius raonables per creure que el fet comunicat és cert;
- La raó per la qual es considera estranya o irregular la incidència;
- Identitat de les persones responsables de l'anterior si és que és coneguda (podran admetre's denúncies sobre subjectes desconeguts però identificables);
- Elements de prova dels quals es pugui disposar conforme el fet o la irregularitat ha estat comès/a (no resulta obligatòria l'aportació de proves pel subjecte informant però si recomanable). En cap cas s'obtidran proves vulnerant drets fonamentals o de forma il·lícita. En els casos en què pogués sorgir aquest dubte, l'informant s'abstindrà d'obtenir la prova sense assessorament del Responsable o del tercer que estimi convenient;
- Identificació del denunciador si bé es podran també acceptar comunicacions anònimes. Per al cas de rebre's, a través del canal de denúncies, una denúncia anònima, la informació rebuda serà tractada amb les cauteles necessàries que requereixen aquest tipus de comunicacions i sense que aquesta circumstància impedeixi l'aplicació de la present Política ni del Procediment de Gestió de les Informacions Rebudes. En aquest escenari és important tenir present que la plataforma permet mantenir una comunicació constant amb el subjecte alertador anònim a través d'un codi de seguiment que li serà facilitat per la plataforma. És important tenir en compte que, per al cas que el subjecte alertador anònim perdés el codi de seguiment, no li serà possible recuperar-lo ni, per tant, accedir al seguiment de la seva denúncia excepte que la torni a presentar de nou.
- Concreció sobre si l'alertador o tercers es troben en una situació de risc que hagi de ser esmenada amb urgència o bé situacions greus de possible risc immediat.

Tot l'anterior resulta demanat a la pantalla d'inici de la plataforma, havent d'emplenar-se els espais habilitats a l'efecte. Es facilita com a exemple:



**YOUR COMPANY LOGO HERE**

**CANAL DE DENUNCIAS NEXTECH SOLUTIONS**

*We must be the change we wish to see in the world*

Castellano

PM 12

TODAY'S TARGET

1

2

3

**El Canal de Denuncias te permite reportar una infracción de acuerdo con la Directiva europea 2019/1937 del 23 de octubre de 2019. Si lo deseas puedes realizar tu denuncia de manera anónima, en ese caso vas a recibir un código único y una contraseña una vez completes el formulario. Por favor, guarda ese acceso para poder consultar en todo momento el estado y resolución de tu denuncia.**

Aquellos denunciadores de mala fe que presenten denuncias falsas que tengan por única finalidad menoscabar la reputación de la empresa o de cualquiera de sus profesionales, se someterán a los procedimientos y sanciones disciplinarias que correspondan de acuerdo con la legislación laboral vigente en cada momento y el convenio colectivo que resulte de aplicación.

**Nueva denuncia**

Tipo:  
 No anónima  Anónima

Nombre \*

Apellidos \*

Teléfono \*

Email

Centro

Categoría

Asunto \*

Descripción \*

En qualsevol cas, el subjecte informant tindrà l'obligació de formular la denúncia de forma veraç, sense faltar a la veritat, i sens perjudici que la informació que transmeti obeeixi només a indicis d'infracció de les esmentades a la secció 1.2. L'ús de mala fe en el Canal de Denúncies com, per exemple, la realització de denúncies falses o infundades, queda prohibit i serà sancionat per SERVITRANSFER quan així sigui possible.

La plataforma de presentació de denúncies de SERVITRANSFER garanteix l'anonimat i el tracte confidencial de la informació que es pugui rebre a través de la mateixa en la mesura en què és gestionada per un tercer aliè a SERVITRANSFER i només poden accedir a la seva informació els subjectes expressament autoritzats.

### 2.3. Incompatibilitat

En cas que la denúncia afecti directament o indirecta al Responsable, s'haurà de comunicar aquesta circumstància al Responsable, de manera anònima, per tal de que SERVITRANSFER nomeni altre Responsable el més aviat possible.

Quan es produeixi aquesta situació d'incompatibilitat amb el Responsable, el fet que aquest no s'abstingui en les seves funcions, constituirà una infracció molt greu de la present Política amb les conseqüents sancions laborals o contractuals que puguin ser imposades.

### 3. DEFENSA I OBLIGACIONS DE L'INFORMANT I DE LA PERSONA DENUNCIADA

SERVITRANSFER, a través del Responsable, vetllarà per la protecció de l'informant de bona fe i que utilitzi el Canal de Denúncies segons l'establert en aquesta Política a través dels següents principis d'actuació:

- a) Garantirà i tractarà de forma confidencial la seva identitat, la de les persones que puguin ser esmentades en la comunicació que realitzi i la dels fets que hi siguin exposats. Això significa que només les persones autoritzades per a això, i identificades més amunt, podran accedir a la informació relativa a la denúncia sense que puguin compartir-la amb cap altre tercer.
- b) Garantirà l'anonimat en aquells supòsits en què la comunicació se realitzi d'aquesta manera. Això és, quan el denunciant formuli la denúncia de manera anònima mai no es coneixerà la seva identitat, cosa que així es garanteix mitjançant la plataforma que és gestionada per un tercer aliè a l'entitat.
- c) Facilitarà un intèrpret o documentació traduïda quan així ho necessiti l'informant per comprendre l'abast dels seus drets i obligacions així com l'ús del Canal de Denúncies.
- d) Observarà la prohibició absoluta de rebre cap tipus de represàlia, incloses les amenaces de represàlies i la temptativa de represàlia, per la informació que pugui facilitar per a la investigació l'informant. Això és, si l'informant de bona fe rebés algun tipus de represàlia per la seva col·laboració amb l'entitat, el subjecte responsable de la mateixa en qüestió serà sancionat de manera immediata quan així sigui possible. En cas de que l'informant entengui que està essent víctima d'una represàlia aquest haurà de posar en coneixement del Responsable la situació amb caràcter immediat.
- e) Amb caràcter general rebrà recolzament i suport per SERVITRANSFER durant el temps en que duri la gestió de la denúncia així com amb els procediments que, amb posterioritat a la mateixa, es puguin donar i vetllarà pel respecte de l'establert a la present Política així com al Procediment de Gestió de les Informacions Rebudes.

Al mateix temps, la persona informant haurà de contemplar les obligacions següents en l'ús del Canal de Denúncies:

- a) Actuar de bona fe.
- b) No comunicar fets falsos o manifestament contraris a la veritat.
- c) Aportar el major detall possible sobre els fets que denunciï i col·laborar amb la investigació.
- d) En la mesura del possible donar seguiment a la denúncia que presenti per tal de poder ser informada sobre la seva tramitació i poder contestar aclariments o requeriments d'informació que li puguin ser formulats.
- e) Respectar la confidencialitat de la informació que faciliti i de la pròpia existència de la denúncia i del seu procediment de tramitació posterior.

Així mateix, SERVITRANSFER vetllarà pels drets que assisteixen a la persona denunciada com, per exemple, el seu dret a l'honor, a la presumpció d'innocència, a no patir investigacions prospectives i a tenir accés als fets que se li atribueixen i a ser escoltat sobre els mateixos. Tot això es desenvolupa al Procediment de Gestió de les Informacions Rebudes que complementa el contingut d'aquesta secció.

---

El Responsable vetllarà pel respecte dels drets i obligacions de l'informant i de la persona denunciada durant tota la gestió de la denúncia i amb les conseqüències posteriors a la mateixa com ara procediments judicials.

#### **4. PRINCIPIS ESSENCIALS DEL POSTERIOR PROCEDIMENT DE GESTIÓ DE LES INFORMACIONS REBUES**

Quan el Responsable rebí una denúncia, sens perjudici del que es disposa al Procediment de Gestió de les Informacions Rebudes, aquest haurà d'iniciar la fase d'investigació interna dels fets denunciats, els principis essencials rectora del qual seran els següents:

- a) Una vegada rebuda la denúncia per qualsevol dels mitjans establerts en aquesta Política i només per les persones autoritzades per a això, el Responsable enviarà a l'informant, dins del termini màxim de 7 dies naturals des de la recepció de la denúncia pel Responsable, un justificant de recepció; excepte que això pogués posar en perill la confidencialitat de la comunicació.
- b) En cas de ser necessari, per exemple, quan la informació rebuda sigui insuficient, el Responsable podrà demanar al comunicant, al llarg de tota la instrucció que es pugui practicar, informació addicional respecte dels fets comunicats. En el cas de que l'informant no contesti aquest requeriment d'informació addicional en el termini màxim d'una setmana, i quan això faci impossible la continuació de la investigació per manca de dades suficients, la mateixa serà arxivada sense perjudici de la seva reobertura posterior;
- c) Estudiarà els fets continguts a la denúncia rebuda i realitzarà, en primer lloc, una anàlisi sobre la seva versemblança. Això és, revisarà si els fets denunciats han de ser investigats o no decidint per a això admetre la denúncia o bé desestimar-la. Això serà notificat a l'informant;
- d) En cas que la denúncia superi el filtre de versemblança anterior el Responsable iniciarà una investigació interna on practicarà les diligències d'investigació que consideri necessàries com, per exemple, la pràctica d'una entrevista amb el subjecte denunciant (en cas de no ser anònim), amb testimonis i amb el subjecte denunciat i/o l'anàlisi de documentació que pugui resultar necessària.
- e) Durant la pràctica de tota la investigació que realitzi respectarà en tot moment els drets i garanties que es contempen en aquesta Política, al Procediment de Gestió de les Informacions Rebudes i a l'ordenament jurídic com, per exemple, la proporcionalitat, la imparcialitat, la independència i els drets de defensa, presumpció d'innocència, a l'honor i contradicció de les parts afectades per la investigació.
- f) Finalment, amb els fets que hagin pogut ser analitzats emetrà un informe de conclusions on es valoraran els fets observats i s'assolirà una conclusió sobre els mateixos. En el seu cas, el Responsable podrà també recollir en el seu informe la proposta d'adopció de mesures de millora sobre els processos de l'entitat.
- g) A partir de les conclusions assolides pel Responsable en el seu informe, SERVITRANSFER analitzarà si escau l'adopció de mesures disciplinàries, contractuals o bé l'exercici d' accions legals.

## **5. COMUNICACIÓ**

### **5.1. Comunicació**

Un exemplar d'aquesta Política es lliurarà, per mitjans telemàtics o bé en paper, a tots els subjectes destinataris de la mateixa, de manera que tots ells puguin ser coneixedors dels seus deures, drets i garanties en relació amb l'ús del Canal de Denúncies. En qualsevol cas s'assegurarà el fàcil i continu accés a aquesta Política a tots els seus destinataris. Es guardarà evidència d'haver lliurat aquesta Política a tots els seus destinataris.

Així mateix, aquesta Política es publicarà a la pàgina web d'inici de SERVITRANSFER, en una secció separada i fàcilment identificable pel seu més fàcil accés.

### **5.2. Interpretació**

En cas de dubte sobre la interpretació de la present Política s'enviaran les consultes al Responsable pel correu electrònic ja indicat per tal que siguin resoltes.

### **5.3. Formació i sensibilització**

Així mateix, SERVITRANSFER impartirà formació específica sobre l'ús del Canal de Denúncies a tots els seus integrants, que serà suportada per la present Política i que haurà de contemplar, en qualsevol cas, els següents punts:

- L'existència d'un Canal de Denúncies a l'entitat amb les finalitats aquí descrites;
- Com utilitzar correctament el Canal de Denúncies i quin és el seu procés;
- Drets i deures dels usuaris del Canal de Denúncies;
- Obligació dels subjectes destinataris d'aquesta Política de posar en coneixement de l'entitat qualsevol dels fets descrits a l'apartat 1.2.

SERVITRANSFER també procurarà formació específica sobre la gestió del Canal de Denúncies als subjectes encarregats de rebre les denúncies i tramitar-les, en aquest cas el Responsable del Canal de Denúncies. Ha de garantir que la persona Responsable estigui formada i capacitada per gestionar el canal de denúncies.

SERVITRANSFER guardarà evidències sobre els cursos, o altres activitats formatives o de sensibilització, que hagin pogut ser realitzades sobre tots els usuaris del Canal de Denúncies.

### **5.4. Compromís dels destinataris de la Política**

Tots els integrants de SERVITRANSFER han de conèixer la Política, contribuir activament al seu respecte i informar tant dels incompliments que coneguin, com de les deficiències que puguin observar en el seu contingut o desenvolupament. L'Administrador Únic de SERVITRANSFER vetllarà especialment per aquests deures.

## 6. HISTÒRIC, APROVACIÓ, ENTRADA EN VIGOR I REFORMA DE LA POLÍTICA. EVIDÈNCIES

### 6.1. Històric, aprovació i entrada en vigor

#### Històric:

El següent quadre reflecteix les diferents versions de la Política que han estat confeccionades, així com la seva data i modificacions ulteriors que cadascuna de les versions del document hagi pogut patir:

VERSIÓ	AUTOR	DATA	CANVIS
1.0	Assessor extern	Novembre 2023	Versió inicial
2.0	Gerent	Novembre 2023	Revisió

#### Aprovació i entrada en vigor:

Aquesta Política serà aprovada per l'Administrador Únic de SERVITRANSFER. Constarà en acta del mateix la data d'aprovació. Essent aquesta data a partir de la qual el document entrarà en vigor a l'entitat.

### 6.2. Seguiment, adequació contínua i reforma de la Política

#### Seguiment i adequació contínua:

S'establiran revisions periòdiques del contingut de la Política per garantir la seva contínua adequació a la realitat de SERVITRANSFER, canvis legislatius o jurisprudencials etc. Així mateix, es farà seguiment sobre la seva utilització i podrà mesurar-se l'acompliment del sistema del Canal de Denúncies mitjançant l'ús d'indicadors. Tot això en aplicació del principi de millora contínua que regeix els processos de SERVITRANSFER.

#### Reforma:

L'Administrador Únic podrà reformar la Política per iniciativa pròpia i / o a proposta que faci al respecte qualsevol destinatari de la present Política.

### 6.3. Custòdia d'evidències

El Responsable vetllarà per la custòdia de totes aquelles evidències que acreditin les activitats formatives, de control, supervisió i correcció que s'hagin realitzat a SERVITRANSFER d'acord amb les seccions anteriors. Això es farà de manera coordinada amb la normativa corresponent de protecció de dades personals corresponent a cada àrea d'actuació de SERVITRANSFER.

## 7. PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

Per assegurar el compliment de la legislació en matèria de protecció de dades personals i, en general, per evitar l'ús indegut d'informació, SERVITRANSFER garantirà, en la gestió del SII i tant respecte de l'informant com de la persona denunciada o tercers, que el tractament de dades personals que derivi de l'aplicació d'aquesta Política es regirà pel que disposa el 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 a 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 informin sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció; així com pel disposat al Procediment de Gestió de les Informacions Rebudes en matèria de protecció de dades personals.

## ANNEX I

### Definicions:

- a) **Canal de Denúncies:** eina que SERVITRANSFER posa a disposició de tots els seus integrants i determinats tercers per poder, de forma segura, confidencial i/o anònima, comunicar fets que puguin constituir un delict, una infracció administrativa greu o molt greu o altres normes indicades més amunt per SERVITRANSFER.
- b) **Persona informant o comunicadora:** persona que, de forma identificada o bé anònima, comunica a SERVITRANSFER algun dels fets anteriors amb la creença raonable de que la informació és vertadera en el moment d'informar. Aquesta pot ser un integrant de l'entitat o bé un tercer dels recollits a la Política. Ha de ser tingut en compte que 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 tan sols protegirà aquelles que tinguin una relació laboral o professional amb SERVITRANSFER i que denunciïn un fet constitutiu d'infracció penal o bé administrativa greu o molt greu. Això sens perjudici de la protecció que pugui ser prevista per a l'informant en altres cossos normatius.
- c) **Persona denunciada:** persona sobre la qual es presumeix l'autoria i responsabilitat dels fets denunciats. Aquesta també gaudirà de determinats drets que seran desenvolupats al Procediment de Gestió de les Informacions Rebudes.
- d) **Responsable del Sistema Intern de Denúncies:** òrgan unipersonal o col·legiat, designat per l'Administrador Únic de SERVITRANSFER, responsable de la gestió i/o tramitació del Canal de Denúncies i de les posteriors investigacions internes que podran ser dutes a terme.
- e) **Represàlia:** actes o omissions que estiguin prohibits per la llei, o que, de forma directa o indirecta, suposin un tracte desfavorable que situï les persones que les pateixen en desavantatge particular respecte a una altra en el context laboral o professional, només per la seva condició d'informants, o per haver realitzat una revelació pública. Com, per exemple, l'acomiadament, la manca de promoció interna, canvis de lloc de treball etc.



## **ANNEX II**

### **Recepció de la Política del Sistema Intern d'Informació**

La signatura del present document certifica que he rebut, llegit i entès la Política del Sistema Intern d'Informació. Comprometent-me, alhora, a respectar-la i a complir-la.

Així mateix, entenc que en cas que pugui incomplir el seu contingut, aquesta circumstància podria comportar una sanció disciplinària per part de SERVITRANSFER.

Per mitjà del present accepto també estar al dia sobre canvis en la Política, així com llegir futures revisions que es puguin fer al respecte del mateix.

DATA:

NOM:

SIGNATURA: