

Versió	13/09/23
Situació	Aprovat definitivament



**SUMAR, SERVEIS PÚBLICS D'ACCIÓ SOCIAL DE CATALUNYA M.P., S.L.**

---

## **PROTOCOL D'INVESTIGACIÓ**

## ÍNDEX

<b>1. Objecte</b> .....	3
<b>2. Abast</b> .....	3
<b>3. Obertura i desenvolupament de la investigació</b> .....	3
3.1. Inici de la investigació.....	3
3.1.1. Planificació de la investigació. Nomenament d'Instructor.....	4
3.1.2. Termini de tramitació.....	5
3.2. Desenvolupament de la investigació.....	5
3.2.1. Principis i garanties que regeixen la investigació.....	5
3.2.2. Drets dels subjectes investigats (persona afectada).....	6
? Ser informada.....	6
? Dret de defensa.....	6
? Presumpció d'innocència i dret a l'honor.....	6
? Drets en matèria de protecció de dades.....	6
? Assistència lletrada.....	7
3.2.3. Obligacions dels membres de l'organització.....	7
? Deure col·laboració.....	7
? Deure de diligència.....	7
? Confidencialitat.....	7
3.2.4. Diligències d'investigació.....	8
<b>4. Informe final</b> .....	8
<b>5. Resolució del procediment</b> .....	9
5.1. Òrgan responsable.....	9
5.2. Decisions del Consell d'Administració.....	9
5.3. Mesures disciplinàries.....	10
5.4. Comunicació a la persona comunicant i a la persona investigada.....	10
<b>6. Conservació de la informació</b> .....	10

## 1. OBJECTE

Com a expressió del compromís amb els valors ètics i les bones pràctiques, **SUMAR, SERVEIS PÚBLICS D'ACCIÓ SOCIAL DE CATALUNYA M.P., S.L.** (d'ara endavant, denominada indistintament com "**SUMAR**" o "l'Organització") aprova aquest Protocol d'investigació que té per objecte establir els criteris d'actuació, principals drets i garanties, així com obligacions, en relació amb les investigacions derivades de les comunicacions d'informació establertes en el Reglament del Canal d'Alertes.

Aquestes investigacions s'iniciaran per fets comunicats o denunciats segons el Reglament del Canal d'Alertes, a través dels canals establerts a aquest efecte per SUMAR, o, d'ofici, per la Responsable del Sistema Intern d'Informació, sense haver rebut una comunicació d'informació a través del Canal d'alertes.

## 2. ABAST

Aquest protocol s'aplicarà a tots els membres de l'Organització, és a dir, persones empleades, autònomes, accionistes, membres dels òrgans de govern o personal directiu, així com qualsevol persona que treballi sota la direcció o supervisió de contractistes, subcontractistes o proveïdors, així com la resta de persones referides a l'article 3 de la Llei 2/2023, de 20 de febrer.

A efectes aclaridors, es deixa constància que es consideren membres de l'Organització les 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.

De conformitat amb el previst a la Disposició addicional segona del Reglament del Canal d'Alertes les persones no incloses en l'àmbit subjectiu de la Llei 2/2023 podran igualment denunciar eventuais incompliments normatius en el canal, si bé no gaudiran de la protecció legal que dispensa aquesta norma.

## 3. OBERTURA I DESENVOLUPAMENT DE LA INVESTIGACIÓ

### 3.1. Inici de la investigació

A l'efecte de poder obrir una investigació interna i, consegüentment, tramitar el corresponent expedient, la Responsable del Sistema Intern d'Informació, amb caràcter previ, ha de realitzar una anàlisi preliminar de la denúncia o comunicació rebuda a l'efecte de valorar primer el grau de versemblança i rellevància dels fets denunciats. En el mateix sentit, la Responsable del Sistema Intern d'Informació actuarà si la investigació s'inicia d'ofici.

Així, en cas que es determini la possible versemblança i rellevància dels fets comunicats, la Responsable del Sistema Intern d'Informació podrà reportar al Consell d'Administració la informació següent:

- Descripció dels fets amb indicació de la data del coneixement.
- Valoració inicial dels fets i de la versemblança.
- Anàlisi de la informació rebuda i dels escenaris més probables.
- Conseqüències més rellevants derivades dels fets descrits.
- La necessitat d'adopció de mesures cautelars oportunes per motius d'urgència per prevenir la materialització del dany procedent dels fets denunciats, així com per evitar la pèrdua de mitjans de prova.
- Pressupost de la investigació.

En el cas que es trobés involucrat en els fets algun membre del Consell d'Administració, o dels membres del Comitè d'auditoria, ètica i control, s'adoptaran per part de la Responsable del Sistema Intern d'Informació, des de l'inici, les cauteles i mesures necessàries per evitar frustrar la bona fi de la investigació.

### *3.1.1. Planificació de la investigació. Nomenament d'Instructor*

Amb l'objectiu d'aclarir els fets ocorreguts i identificar-ne els responsables es durà a terme, per part de la Responsable del Sistema Intern d'Informació, una planificació del procediment d'investigació que es plasmarà en un document anomenat "procés d'investigació".

En aquest document "procés d'investigació" s'especificaran amb caràcter mínim: l'Instructor de la investigació, els fets a investigar, la naturalesa dels mateixos, presumptes responsables, principals proves o mesures a practicar, termini inicial de durada de la investigació, així com a eventuais mesures cautelars.

Les mesures cautelars s'adoptaran dins del marc de la legalitat i tindran caràcter provisional, mentre duri la necessitat, entre d'altres: suspensió de drets d'accés a equips informàtics, sistemes, etc.; auditoria d'equips informàtics i sistemes; assegurament de proves electròniques; suspensió de sou i feina, etc.

Per definir el "procés d'investigació", la Responsable del Sistema Intern d'Informació tindrà en compte principalment la gravetat, l'abast i la naturalesa dels fets, els valors o principis infringits, les persones involucrades, els eventuais danys, així com les possibles conseqüències i responsabilitats per a SUMAR.

Com a norma general, la Instructora de la investigació serà la Responsable del Sistema Intern d'Informació. Si les circumstàncies de la investigació ho recomanen, pel bon fi de la mateixa, el Consell d'Administració podrà designar a una persona diferent i/o a una altra persona que

realitzi funcions com a Secretària de la investigació, en cas de resultar necessari. Per poder ser nomenades, les persones que constin com a Instructora i, en el seu cas, Secretària, hauran d'estar lliures de conflictes d'interès en relació amb els fets investigats, seguint el règim establert a la Política de conflicte d'interès.

La funció de la Instructora és impulsar el procediment d'investigació en totes les fases, duent a terme per si o a través de tercers les diligències i actuacions necessàries per aclarir els fets.

S'haurà de valorar en cada cas la procedència d'externalitzar la funció d'Instructor a un tercer expert, en funció de la naturalesa de la investigació, assegurant-se la independència, l'objectivitat, la confidencialitat i els coneixements tècnics del tercer expert. També podran externalitzar-se en un tercer la pràctica de determinades diligències o mesures a practicar dins de la investigació, així com, la necessitat de realitzar algun tipus d'investigació complementària quan la naturalesa de la investigació així ho requereixi.

### *3.1.2. Termini de tramitació*

El termini per a la tramitació i la resolució de l'expedient no podrà excedir els tres mesos des de la data de coneixement dels fets per part de la Responsable del Sistema Intern d'Informació i el seu enregistrament al Llibre registre de comunicacions, però podrà ampliar-se a tres mesos més quan sigui necessari, a causa de circumstàncies específiques del cas.

## 3.2. Desenvolupament de la investigació

El desenvolupament de la investigació serà liderada per la Instructora de l'expedient d'investigació, i podrà ser supervisada pel Consell d'Administració si és considerada d'especial transcendència per a l'Organització.

### *3.2.1. Principis i garanties que regeixen la investigació*

Les investigacions internes es duren a terme amb independència de la posició, càrrec, tipus i durada de la relació de les persones investigades amb SUMAR.

En tot moment s'hauran de respectar els drets dels subjectes implicats en la investigació, i de manera singular, el dret a la confidencialitat i a la protecció de dades personals, a la intimitat, a l'honor, a la presumpció d'innocència i a la no represàlia a la persona denunciant de bona fe. Qualsevol persona que pugui intervenir en la investigació tindrà el deure de:

- Assegurar que la tramitació del procediment es regirà pels principis d'equitat, objectivitat i independència.

- Actuar sota criteris de proporcionalitat, de menor intervenció possible i de racionalitat, especialment quan calgui la intervenció dels mitjans d'informació dels membres de l'Organització.
- Guardar la confidencialitat respecte a tota la informació que pogués ser coneguda en l'àmbit de la seva actuació o participació en la investigació.
- Comunicar immediatament i abstenir-se d'actuar en aquelles actuacions on pogués existir un conflicte d'interès en relació amb els fets o persones involucrades en aquests.

L'incompliment dels deures anteriors per part d'una persona involucrada en la investigació comportaran, d'una banda, que sigui apartada de manera immediata i, d'altra banda, que se li puguin aplicar sancions disciplinàries.

### 3.2.2. Drets dels subjectes investigats (persona afectada)

La persona afectada, que estigui sent investigada, tindrà dret a:

#### ✓ 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 escoltada en qualsevol moment.

#### ✓ 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.

#### ✓ 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.

#### ✓ 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.

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.

#### ✓ Assistència lletrada

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

### 3.2.3. Obligacions dels membres de l'Organització

Qualsevol membre de l'Organització de SUMAR que hagi de prendre part en la investigació, tindrà les obligacions següents:

#### ✓ Deure col·laboració

Per tal de facilitar la tasca d'investigació tots els membres de l'Organització hauran de col·laborar amb la Instructora, que en podrà demanar cooperació, informació, documentació, així com el suport tècnic oportuns.

#### ✓ Deure de diligència

Totes aquelles qüestions plantejades als membres de l'Organització en el marc de la seva obligació de col·laboració amb la investigació s'han de respondre de manera diligent, veraç i completa, i el silenci o la resposta evasiva són considerades informacions no diligents.

#### ✓ Confidencialitat

Els membres de l'Organització de SUMAR que col·laborin en la investigació hauran de preservar la confidencialitat de totes aquelles dades, documents, informacions i actuacions de què tingui coneixement, directament o indirectament, amb motiu de la seva participació en la investigació. Igualment s'han d'observar els requeriments exigits en matèria de protecció de dades personals per la normativa vigent.

#### 3.2.4. Diligències d'investigació

La investigació inclourà totes aquelles diligències o mesures probatòries que es considerin oportunes per aclarir els fets, determinar-ne els possibles responsables, així com les mesures correctores que hagin de ser adoptades.

A manera enunciativa, no exhaustiva, es detallen algunes de les diligències que es poden adoptar en la investigació, que hauran d'atendre, en tot moment, els principis, requisits i drets fonamentals en matèria d'obtenció de prova per tal d'evitar la seva eventual il·licitud:

- La realització d'una entrevista a la persona comunicant perquè faci aclariments o precisions sobre els fets comunicats o que aporti informació addicional, vetllant sempre per la seva confidencialitat.
- La declaració de les persones afectades que estiguin sent investigades.
- La realització de qüestionaris i entrevistes a membres de l'Organització que puguin tenir la qualitat de testimonis del que ha passat.
- La realització d'informes pericials.
- La sol·licitud d'ajuda externa d'altres professionals.
- L'accés a departaments, fitxers i documentació de l'Organització.

En definitiva, la Instructora haurà de dur a terme totes aquelles diligències que siguin considerades necessàries per a la determinació i resolució dels fets, respectant sempre la legalitat i principis que han de regir tota investigació, així com els drets de la persona comunicant i persona afectada i altres persones involucrades en la investigació.

#### 4. INFORME FINAL

Un cop conculsa la fase d'investigació, si la Responsable del Sistema Intern d'Informació considerés acreditats els fets i el possible incompliment, haurà d'elaborar un Informe-proposta final, que haurà de contenir, almenys, la informació següent:

1. Un resum dels fets denunciats i de les mesures d'investigació 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.

L'informe final haurà de ser traslladat de manera immediata al Consell d'Administració, a qui correspondrà adoptar les decisions pertinents sobre els fets.

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.

## 5. RESOLUCIÓ DEL PROCEDIMENT

### 5.1. Òrgan responsable

L'òrgan competent últim per adoptar les decisions corresponents respecte als fets denunciats serà el Consell d'Administració, després d'haver analitzat l'informe final reportat per la Responsable del Sistema Intern d'informació.

### 5.2. Decisions del Consell d'Administració

El Consell d'Administració podrà adoptar una o diverses de les decisions següents:

1. Arxiu del procediment.
2. Adoptar les mesures correctives necessàries. A manera enunciativa, es podran adoptar les següents:
  - Obertura i tramitació de l'expedient disciplinari sancionador oportú, amb proposta de les sancions disciplinàries que siguin legalment procedents, de conformitat amb la legislació laboral vigent. En aquest cas, podrà decidir traslladar a la direcció responsable de recursos humans o aquella que resulti competent per a l'aplicació de les mesures disciplinàries oportunes de l'adopció i contingut de les quals

informaran la Compliance Officer, en cas que fos diferent a la Responsable del Sistema Intern d'Informació.

- Resolució de les relacions contractuals o suspensió temporal dels efectes. En aquest cas, podrà decidir traslladar a la direcció responsable d'assessoria jurídica o aquella que resulti competent per a l'aplicació de les mesures sancionadores oportunes de l'adopció i contingut de les quals informaran la Compliance Officer, en cas que fos diferent a la Responsable del Sistema Intern d'Informació.
- Modificacions i millores necessàries a la normativa i controls interns de l'Organització, portant a terme els plans d'acció necessaris per fer-ho.

Per a la deliberació i presa de decisió, 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. Mesures disciplinàries

Les mesures disciplinàries han de ser proporcionades a la gravetat dels fets, d'acord amb la normativa legal vigent, i es poden prendre en consideració per a la seva adopció circumstàncies com ara la gravetat de l'incompliment, la reincidència, el dany causat, el reconeixement dels fets per part de l'investigat, etc.

### 5.4. Comunicació a la persona comunicant i a la persona afectada

Un cop finalitzada la investigació, la Responsable del Sistema Intern d'Informació comunicarà a les parts l'abast de la resolució adoptada per part del Consell d'Administració, o l'arxiu de l'expedient, per qualsevol mitjà que permeti deixar constància de la recepció.

Aquesta comunicació no serà possible, en cas que la comunicació hagués estat anònima i no hagués facilitat dades alternatives de contacte.

## 6. CONSERVACIÓ DE LA INFORMACIÓ

Tota la documentació generada en una investigació haurà de ser arxivada per un període mínim de 10 anys, havent de garantir-se el compliment en tot moment dels requisits establerts per la legislació en matèria de protecció de dades personals, especialment la integritat, disponibilitat, autenticitat i confidencialitat .