



FUNDACIÓ HOSPITAL  
DE PUIGCERDÀ

**PROTOCOL DE GESTIÓ DE DENÚNCIES DE CONDUCTES  
CONTRÀRIES A LA LEGISLACIÓ VIGENT O A LES  
NORMATIVES INTERNES DE LA FHP**

Fundació Hospital de Puigcerdà



## ÍNDEX

<b>1. Objectiu</b>	3
<b>2. Àmbit d'aplicació</b>	3
<b>3. Principis generals d'actuació</b>	3
<b>4. Canals de denúncia i vies de comunicació habilitades</b>	4
<b>5. Objecte de denúncia i contingut.</b>	5
<b>6. Gestió de la denúncia</b>	5
<b>7. Garanties i drets</b>	7
<b>8. Difusió</b>	9
<b>9. Protecció de dades personals</b>	9
<b>10. Règim sancionador</b>	10
<b>Disposició transitòria</b>	11



## 1. Objectiu

El protocol de gestió de denúncies de conductes contràries a la legislació vigent i a les normatives internes de la FHP, té com a objectiu d'establir la manera en que les persones denunciants pugin comunicar les informacions que considerin contràries a través d'aquest canal.

El canal de denúncies és obert a tots els membres de la FHP i a persones externes de la institució.

És obligació del personal posar en coneixement de l'organització les conductes contràries a la legislació vigent o a les normatives internes de la FHP.

## 2. Àmbit d'aplicació

El protocol de gestió de denúncies de conductes contràries a la legislació vigent i a les normatives internes de la FHP és d'aplicació a la FHP en els seus diferents àmbits, atenció primària, sociosanitari, residència, en l'activitat privada de Cerdanya Salut i altres.

Poden utilitzar els canals de denúncia les següents persones:

- Treballador/es dels diferents departaments i serveis de la FHP.
- Els membres de la Junta del Patronat.
- Els membres de l'equip directiu de la FHP.
- Persones voluntàries o estudiants en estada formativa a la FHP.
- Persones treballadores no assalariades que prestin serveis a la FHP.
- Persones treballadores, remunerades o no, sota la supervisió i direcció de contractistes, subcontractistes o proveïdors de la FHP.
- Persones treballadores de les entitats incloses al present apartat amb una relació laboral conclosa.

## 3. Principis generals d'actuació

Les persones incloses a l'apartat anterior actuaran, d'acord amb els següents principis:

- **Confidencialitat:** La informació facilitada serà tractada amb l'estricta deure de secret i sigil, i es comunicarà únicament a les persones autoritzades o autoritats competents, amb l'abast de les lleis i d'acord amb els criteris de necessitat i finalitat.
- **Seguretat:** Els mitjans de tractament de la informació comptaran amb totes les mesures de seguretat adequades per tal de garantir que la informació manté, en tot moment, el seu caràcter confidencial, sense que pugin existir accessos indeguts o difusió no controlada de la informació. Així mateix, els sistemes permetran assegurar la integritat de la informació, la seva disponibilitat i autenticitat.



- **Transparència:** La gestió de les denúncies comunicades es regirà per la transparència en les actuacions i amb els límits propis de la confidencialitat del procediment. Els protocols i normatives de funcionament dels canals i les seves modificacions es comunicaran a les persones interessades, perquè tinguin coneixement del funcionament del sistema de gestió de denúncies.
- **Responsabilitat:** s'actuarà amb ple respecte per la normativa vigent en cada moment i de manera conseqüent amb els principis ètics de la entitat. El personal de la entitat queda obligat a actuar amb responsabilitat tant pel que fa la obligació de comunicar els fets il·lícits, així com fer un ús adequat i pertinent d'aquest canal.
- **Ètica:** Actuaran amb honradesa i lleialtat en relació amb la gestió del canal de denúncies i la gestió de les denúncies. El personal vinculat queda obligat a actuar de manera lleial pel que fa a la comunicació per mitjà dels canals habilitats.
- **Traçabilitat:** es garantirà la traçabilitat de les denúncies rebudes i les actuacions incloses en els fets denunciants, de manera que es pugi acreditar l'adequació dels sistema de denúncies com a mecanisme de prevenció i d'adopció de mesures de reparació davant de les possibles conductes il·lícites que pugin esdevenir-se.
- **Diligència:** Assumeixen el compromís d'actuar de forma diligent en relació amb les conductes il·lícites i adoptar sense dilació les mesures de protecció de les persones denunciants per tal de garantir que no són objecte de cap represàlia. El personal vinculat queda obligat a actuar amb diligència i cooperar amb el personal responsable de la gestió de les denúncies en el marc de la investigació dels fets o conductes presumptament il·lícits, així com l'adopció de les mesures correctives i de prevenció. El deure de diligència recau, també, en notificar els fets denunciants pel canal previst sense dilacions indegudes.

## 4. Canals de denúncia i vies de comunicació habilitades

Les persones que tinguin coneixement o sospita d'una conducta contrària a la legalitat vigent pot posar en coneixement qualsevol fet que consideri a través de la pàgina web [www.fhp.cat](http://www.fhp.cat) a l'apartat de canal de denúncies o del correu habilitat [canaldedenuncies@fhp.cat](mailto:canaldedenuncies@fhp.cat).

Un cop generada l'alerta, i sempre que la persona denunciant faciliti dades suficients per contactar-hi, es facilitarà al denunciant l'acusament de rebuda.

La bústia garanteix, en tot moment, la confidencialitat de les comunicacions i la indemnitat del comunicador. Es poden facilitar les dades personals i de contacte o, si es prefereix, també pot fer-se la comunicació de manera anònima.

Per garantir l'anonimat de la comunicació en l'entorn digital (també de l'adreça IP, que pot identificar a qui navega per internet), es pot utilitzar una xarxa anònima.

L'eina més utilitzada és la xarxa TOR, per a fer ús cal descarregar el navegador des de la pàgina corresponent. <https://tb-manual.torproject.org/>



La xarxa TOR és un programari gratuït i de codi obert que permet millorar la privacitat i seguretat en internet. Així, la identitat de la persona que es connecta està protegida. L'ús de la xarxa TOR per a accedir a la bústia és aconsellable perquè garanteix l'anonimat de la persona en el moment de la recepció de la comunicació. No obstant això, cal recordar que qui comunica ha de preservar, també, l'anonimat en el moment de l'emissió. Es recomana tancar la resta de navegadors i aplicacions mentre es fa ús de TOR.

Per altra banda, pot establir un canal de contacte a través d'un correu electrònic que no porti informació sobre la identitat de la persona, a través de proveïdors de correu segurs com [www.protonmail.com](http://www.protonmail.com), que permet l'ús segur del correu en entorn encriptat TOR.

## 5. Objecte de denúncia i contingut.

És objecte de denúncia tot incompliment de la legalitat vigent o de les normes internes de la FHP, comès per part de persones, en aprofitament de la seva vinculació o relació amb la FHP.

Seràn objecte de denúncia aquelles actituds o accions que resultin il·legals, contràries a les normes o a la moral i als valors ètics de la FHP.

Per comunicar la denúncia, el denunciant haurà de facilitar la següent informació:

- Data de presentació de la denúncia.
- Data o període en que es s'han succeït els fets relatats.
- Identificació dels fets, així com les persones que participin als fets de manera directa o indirecta.
- Relat detallat dels fets succeïts.
- Nom de la persona denunciant, sempre que la denúncia no es vulgui fer de manera anònima.
- Dades de contacte de la persona denunciant. En cas de denúncia anònima és aconsellable que la persona denunciant faciliti dades de contacte a través d'una adreça electrònica que no porti identitat de la persona denunciant.

Tenir coneixement de tota la documentació, informació o fets rellevants per la gestió de la denúncia.

## 6. Gestió de la denúncia

La gestió de les denúncies rebudes serà a càrrec de la persona assignada per la FHP. En el moment de rebre una denúncia és farà un anàlisi del seu contingut conjuntament amb el responsable de l'àrea de protecció de dades per tal de determinar si els fets denunciats són objecte de denúncia.

En el termini màxim de 7 dies, i sempre que el denunciant hagi facilitat les dades de contacte es remetrà un acusament de rebuda.



Un cop analitzat el contingut de la denúncia, es poden establir els següents escenaris:

- **Denúncia no pertinent:** es considerarà no pertinent aquella denúncia que faci referència a uns fets no denunciats establerts al present document. Tampoc es considerarà aquella denúncia que es basi en rumors, opinions o altres supòsits que no permetin establir cap indicatiu de conducta il·lícita. En aquests casos la persona denunciant rebrà la resposta motivada sobre la no pertinença de la denúncia presentada.
- **Denúncia insuficient o parcial:** es considerarà insuficient la denúncia que, tot i aporti indicis sobre la il·licitud dels fets relatats, quan manqui informació suficient per garantir l'efectivitat de les actuacions pertinents. En aquest cas la persona denunciant, rebrà una confirmació de l'admissió de denúncia i una sol·licitud per part de la persona encarregada de la gestió de la denúncia per l'aportació d'informació addicional.
- **Denúncia admesa:** quan la denúncia aporti indicis sobre la il·licitud dels fets relatats i acompanyi informació suficient per garantir l'efectivitat de les actuacions necessàries per a la correcta gestió de la denúncia, es considerarà admesa. En aquest cas, la persona denunciant rebrà una confirmació de l'admissió de la denúncia i de l'inici de les actuacions oportunes.

Un cop admesa la denúncia, la persona responsable de la seva gestió iniciarà les actuacions oportunes per tal d'investigar els fets denunciats, les persones presumptament responsables de les infraccions detectades i la definició de les accions correctives, sancionadores o la notificació a les autoritats competents, així com l'arxivament en cas que la investigació preliminar constati que no precedeix una investigació sobre els fets denunciats.

En el termini màxim de tres mesos des de la notificació de l'acusament de rebuda de la denúncia, la persona denunciant, serà informada de sobre la situació de la seva denúncia i les accions adoptades o previstes.

En cas que en el termini dels 3 mesos no s'hagi pogut concretar les actuacions per part de l'òrgan o persona responsable, la persona denunciant serà informada de l'estat de la seva denúncia i se li indicarà un termini en el qual se li informarà de la nova informació.

Les denúncies presentades es conservaran durant un termini màxim de tres mesos. Transcorregut aquest temps, les denúncies seran tractades per l'òrgan o persona responsable de la seva gestió. En cas que les denúncies no hagin estat portades a tràmit, es conservaran fent constància en el sistema intern de denúncies de la FHP.

Sens perjudici del principi de confidencialitat, el seu contingut pot ser posat en coneixement de les autoritats policials i judicials competents quan facin referència a la comissió d'un presumpte il·lícit penal o administratiu. El contingut de la denúncia podrà ser posat en coneixement del personal de gestió i control del Departament de Recursos Humans quan, els fets denunciats i investigats, pugin derivar-se en l'adopció de mesures disciplinàries en l'àmbit laboral.



## 7. Garanties i drets

Es garanteix que l'ús dels canals de denúncies habilitats no comportarà represàlies ni mesures dirigides a desincentivar, impedir, dificultar o sancionar.

El canal de denúncies, òrgans i persones encarregades de la seva gestió s'equiparà de l'estructura i els recursos suficients per adoptar les mesures que garanteixin la protecció de les persones denunciants, i les eines necessàries per adoptar les mesures preventives i correctives adequades a cada fet.

### 7.1. Drets de les persones denunciants

Es reconeix a les persones denunciants que, de bona fe, utilitzin els canals habituals per les entitats incloses a l'apartat dels drets i garanties previstos a la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlament Europeu i del Consell de 23 d'octubre, relativa la protecció de les persones que informin sobre infraccions del Dret de la Unió i les normes nacionals que la transposen.

Així mateix, es reconeixen els següents drets a la persona denunciant:

- **Dret a l'anonimat:** poden presentar-se denúncies de forma anònima.
- **Dret a la confidencialitat:** les persones encarregades de la gestió de la denúncia mantindran el més estricte secret de la identitat de la persona denunciant, així com tota aquella informació que pugui permetre la identificació de la persona. Aquesta informació només es compartirà amb les persones autoritzades, quan existeixi el consentiment de la persona denunciant i amb les autoritats competents quan així ho disposi una norma de rang legal, en aquest darrer cas, la informació es facilitarà d'acord amb l'obligació legal i no serà necessari el consentiment de la persona denunciant.
- **Dret a no rebre represàlies:** la persona denunciant té garantit que, fruit de la seva denuncia, no s'adoptaran mesures, actuacions, amenaces o intent de represàlies contra la persona, es garanteix que no s'adoptarà cap de les mesures següents:
  - L'acomiadament, suspensió, destitució o mesures equivalents.
  - La degradació o la negativa d'ascensos.
  - El canvi del lloc de treball o ubicació de treball, reducció de salari o canvi de l'horari de treball.
  - Denegació de formació.
  - Avaluació o referències negatives en relació amb els seus resultats laborals.
  - Imposició de mesures disciplinàries de qualsevol classe, amonestació o altres sancions, incloses les de caràcter econòmic.
  - Coaccions, intimidacions, assetjament o ostracisme.
  - Discriminació o tracte desfavorable o injust.
  - No conversió del contracte de treball temporal en un de fix, quan existeixin expectatives legítimes de l'oferiment de treball indefinit.
  - No renovació o finalització anticipada del contracte de treball temporal.



- Danys, inclosos els danys a la reputació, incloses les manifestacions a les xarxes socials, o que causin pèrdues econòmiques, pèrdua de negoci o pèrdua d'ingressos.
- Inclusió a les llistes negres o mecanismes similars, formals o informals, que impedeixin i dificultin l'accés del denunciador a llocs de treball del mateix sector en el futur.
- La finalització anticipada o l'anul·lació de contractes de prestació de béns i serveis.
- Anul·lació de llicències, permisos o vacances prèviament autoritzades.
- Referències al denunciador de caràcter mèdic o psiquiàtric.

## 7.2. Drets de les persones denunciades

Es reconeixen els següents drets a la persona denunciador:

- Dret que s'adoptin mesures que impedeixin el dany a la seva imatge o reputació.
- Dret a la presumpció d'innocència.
- Dret a la confidencialitat de la seva identitat.
- Dret a ser escoltat i accedir a l'expedient.
- Dret a la defensa.

En relació amb el dret d'accés a l'expedient, la persona denunciada no podrà accedir a les informacions que afectin el dret de a la confidencialitat de terceres persones o que permetin o pugin permetre identificar la persona denunciador o altres persones afectades en el marc de la investigació.

L'accés a les informacions i el dret a ser escoltat es podrà exercir a partir del moment en què es comuniqui a la persona la seva condició de denunciada. Aquesta comunicació es realitzarà en el moment oportú i tenint en compte les limitacions establertes a la normativa vigent i els riscos que poden derivar-se en relació amb l'ocultació dels fets, la destrucció de proves o els obstacles a la investigació.

## 7.3. Garanties en l'àmbit de la revelació pública

Les garanties previstes a l'apartat 7.1 seran d'aplicació en els casos en què el denunciador faci revelació pública dels fets en els termes previstos a l'article 15, de la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlament Europeu i del Consell de 23 d'octubre, relativa a la protecció de persones que informin sobre infraccions del Dret de la Unió. És considerarà adequada la revelació pública quan:

- a. La persona realitza la denúncia dels fets pels canals habilitats i no s'han pres les mesures apropiades en el termini adequat.
- b. La persona té motius raonables per pensar que la infracció pot constituir un perill imminent o manifest per a l'interès públic.





- c. En cas de denúncia externa, existeixi un risc de represàlia o poques probabilitats que es doni tractament efectiu a la infracció, d'acord amb la naturalesa i circumstàncies particulars dels fets, com la possibilitat de destrucció de proves o la connivència entre l'autoritat competent i l'autor o persona implicada en el fet il·lícit.

## 7.4. Limitacions

Les garanties per a les persones denunciants seran aplicables únicament quan les denúncies es comuniquin de bona fe i basades sobre la certesa dels fets denunciats. No s'aplicaran les presents garanties a les persones denunciants que notifiquin denúncies de mala fe, o basant-se en opinions, rumors o judicis de motivacions personals cap a les persones denunciades. La presentació de denúncies falses o de mala fe podrà comportar l'aplicació de sancions adequades a la persona denunciant d'acord amb el que prevegi el conveni col·lectiu o la normativa vigent. En el cas de les persones que no es trobin subjectes a les disposicions del conveni col·lectiu de la FHP adoptarà les mesures disciplinàries adequades en funció de les seves competències i garanties legals i contractuals vigents en cada moment.

## 8. Difusió

Totes les persones han de conèixer el contingut del present document, del coneixement del canal de denúncia i de les vies de comunicació habilitades (ap.4).

Totes les persones (ap.2) tenen la obligació de difondre el contingut d'aquest protocol i fomentar l'ús a tota persona, soci, òrgan de govern, administració, proveïdor i col·laborador que es trobi en situació d'accedir al canal de denúncies

## 9. Protecció de dades personals

### 9.1. Responsable del tractament

Les dades, en el marc del canal de denúncia habilitat, serà tractada pel Consorci de Salut i d'Atenció Social de Catalunya, NIF P0800004D, amb adreça a l'avinguda Tibidabo 21, 08022 Barcelona, com a responsable del tractament. El responsable del tractament ha designat un delegat de protecció de dades, amb qui es pot contactar a través de l'adreça electrònica [dpd@consorci.org](mailto:dpd@consorci.org).

### 9.2. Finalitat del tractament

Les dades seran tractades amb la finalitat de rebre i gestionar les denúncies que es formulin amb l'objectiu d'investigar i adoptar les mesures preventives i correctores adequades al compliment de les normes vigents.

Les dades es conservaran el temps imprescindible per assolir les finalitats esmentades. En tot cas, les denúncies no es conservaran per un termini superior a tres mesos en els sistemes de gestió de denúncies, sens perjudici que pugin conservar-se en el marc de les investigacions o actuacions que portin a terme els òrgans de compliment normatiu



competents. Les denúncies presentades quedaran registrades en un registre intern i la informació relativa a denúncies arxivades es conservarà de manera anonimitzada als efectes d'acreditar el funcionament del canal intern de denúncies.

### **9.3. Legitimació del tractament**

Les dades seran tractades d'acord amb l'obligació legal establerta a la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlament Europeu i del Consell de 23 d'octubre, relativa a la protecció de persones que informin sobre infraccions del Dret de la Unió i les normes nacionals que la transposen. Així mateix, les dades es tracten en virtut de l'habilitació legal establerta a l'article 24 de la Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

### **9.4. Destinataris de les dades**

Les dades facilitades no seran facilitades a tercers, excepte que existeixi obligació legal de comunicació a les autoritats públiques, policials o judicials en relació als fets denunciats.

Les dades poden comunicar-se a prestadors de serveis externs que es s'encarreguin en suport en el marc de la investigació o correcció de les conductes il·lícites denunciades. Així mateix, les dades poden ser facilitades al Departament de Recursos Humans quan els fets denunciats i investigats es derivi a l'adopció de mesures disciplinàries de caràcter laboral.

### **9.5. Drets de persones interessades**

Les persones interessades poden exercir el dret d'accés, rectificació, supressió i portabilitat de les dades, així com l'oposició, limitació i portabilitat del tractament, enviant una correu electrònic a [dpd@consorci.org](mailto:dpd@consorci.org).

En cas que l'interessat consideri que han estat vulnerats els seus drets, pot presentar una reclamació a l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades a la web, [www.apdcat.cat](http://www.apdcat.cat).

### **9.6. Dades no obtingudes directament de l'interessat**

Les dades tractades de les persones interessades s'obtidran per mitjà de les comunicacions facilitades per les persones denunciants.

Les dades facilitades poden incloure la identificació de la persona, el càrrec o categoria professional, dades sobre el seu comportament i altres informacions sobre la seva activitat vinculada a la seva activitat laboral, professional o en el marc de la seva relació amb la FHP.

Per la naturalesa del canal de denúncies, poden incloure's dades relatives a infraccions de caràcter administratiu o penal.

## **10. Règim sancionador**

Tota persona queda subjecte al compliment del present Protocol, així com subjecte al deure de col·laboració amb el personal autoritzat per a la gestió i investigació de les denúncies



presentades. Aquesta obligació inclou el deure de respondre als requeriments de documentació, informació o de respondre a les preguntes que es formuli des de els òrgans i persones autoritzades.

Qualsevol incompliment de les disposicions del present Protocol, la presentació de denúncies falses, de mala fe o la falta de cooperació amb l'òrgan de supervisió o les persones autoritzades podrà comportar l'adopció de mesures disciplinàries d'acord al que estableixi el conveni laboral vigent d'aquell moment.

En el cas de les persones que no es trobin subjectes a les disposicions del conveni col·lectiu, la FHP adoptarà les mesures disciplinàries adequades d'acord amb les seves competències i amb les garanties legals i contractuals vigents en cada moment.

## **Disposició transitòria**

Fins a l'aprovació definitiva de l'instrument que reguli el funcionament del canal de denúncies, correspon la seva designació al Consorci de Salut i d'Atenció Social de Catalunya. L'òrgan constarà d'un mínim de tres persones, designades entre els professionals de la FHP, que presentin les competències professionals adequades per el desenvolupament de les taques encomanades a aquest òrgan per el present Protocol.