



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

Instrucció del Sistema Intern d'Informació del Consorci d'Osona de Serveis Socials

Instrucció 1/2023

PREÀMBUL

El Consorci Osona de Serveis Socials (COSS, d'ara en endavant) és una entitat pública de caràcter associatiu i de naturalesa local. Està integrada per municipis que tenen la voluntat de prestar serveis de forma consorciada.

La voluntat del COSS és prestar un servei públic de qualitat mitjançant unes persones professionals degudament formades i especialitzades per atendre les necessitats socials dels municipis que en formen part i prestar els serveis comarcals que se li deleguin.

La finalitat és garantir l'accés universal als serveis socials com un dret universal orientat a la cohesió social, la igualtat d'oportunitats i el progrés social de les persones.

Totes les administracions públiques han experimentat en els últims anys canvis derivats de nous contextos polítics i econòmics i de diferents models de gestió que s'han anat consolidant al sector públic, tot això, de la mà dels canvis tecnològics que sens dubte han incidit també i han provocat un canvi en l'entorn d'actuació. A tot això s'afegeix una evident sensació de desconfiança de la població envers els servidors públics.

La ciutadania té dret d'exigir al personal al servei de les administracions públiques que actuï conforme a les obligacions legals, però que -fins i tot més enllà d'aquestes- compleixi estrictament uns principis estrictes d'integritat i honestetat.

El COSS es plenament conscient de la necessària implicació dels membres de l'organització per evitar conductes irregulars i, en cas que es produeixin, per detectar-les i gestionar-les amb la major antelació possible, amb l'objectiu de pal·liar les eventuais conseqüències negatives per la pròpia entitat o per tercers, i per això, declara també el seu compromís amb l'establiment de mecanismes que permetin comunicar i gestionar les informacions relatives a aquests riscos de conducta contraris a la normativa o a la ètica.

Hem de destacar, igualment, que s'ha produït una evolució legislativa respecte la necessitat i conveniència de disposar de canals de comunicació d'irregularitats, impulsada -entre altres instruments- per l'aprovació de Directiva 2019/1937 del Parlament Europeu i del Consell, de 23 d'octubre de 2019, relativa a la protecció de les persones que informen sobre infraccions de Dret de la Unió. La transposició de la Directiva mencionada es va produir a través de l'aprovació de la Llei 2/2023, de 20 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informen sobre infraccions normatives i lluita contra la corrupció, que estableix un marc normatiu de protecció per aquells informants que comuniquin conductes constitutives d'infraccions de Dret de la Unió Europea o constitutives de delictes o infracció administrativa greu o molt greu, i que imposen la obligació -tant per les entitats del sector públic com per les del sector privat- de disposar de sistemes interns d'informació.

Com a mostra del compromís del COSS amb la protecció dels informants i la creació i manteniment de canals i procediments que permetin comunicar i gestionar conductes



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

irregulars dins la organització i en compliment de les disposicions de la normativa indicada, s'aproven les presents instruccions per regular el funcionament del Sistema Intern d'Informació del COSS.

TÍTOL I.- DISPOSICIONS GENERALS.

Art. 1. Objecte.

L'objecte d'aquestes instruccions és la creació i regulació del Sistema Intern d'Informació del COSS.

Art. 2. Definició i objectius del Sistema Intern d'Informació.

El Sistema Intern d'Informació el constitueixen el conjunt d'elements i procediments que tenen com a finalitat permetre la presentació i posterior gestió de comunicacions i informacions referents a conductes irregulars vinculades a l'organització, permetent que puguin ser abordades de manera diligent i eficaç en el si de l'entitat per a evitar o pal·liar conseqüències perjudicials per a la pròpia organització o per a tercers i, en el seu cas, depurar les responsabilitats que puguin concórrer.

Formen part del Sistema Intern d'Informació els canals interns d'informació, el procediment de gestió de comunicacions i la figura del Responsable del Sistema d'Informació.

Art. 3. Règim jurídic.

El Sistema Intern d'Informació es regirà per les disposicions que es contenen en aquest document, així com pel que disposa 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 (d'ara endavant Llei 2/2023); el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016; la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals; i totes aquelles altres normes que puguin resultar d'aplicació, amb caràcter directe o subsidiari.

Art. 4. Àmbit material.

1. El Sistema Intern d'Informació garantirà que puguin presentar-se comunicacions a través de qualsevol dels procediments que es prevegin en relació amb:

a) Qualsevol acció o omissió que pugui constituir una infracció del Dret de la Unió Europea, en els termes establerts en l'article 2.1 a) de la Llei 2/2023, és a dir, sempre que:

1r) Entrin dins de l'àmbit d'aplicació dels actes de la Unió Europea enumerats en l'annex de la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlament Europeu i del Consell, de 23 d'octubre de 2019, relativa a la protecció de les persones que informin sobre infraccions del Dret de la Unió;



2n) Afectin els interessos financers de la Unió Europea tal com es contempla en l'article 325 del Tractat de Funcionament de la Unió Europea (TFUE); o

3r) Incideixin en el mercat interior, tal com es contempla en l'article 26, apartat 2 del TFUE, incloses les infraccions de les normes de la Unió Europea en matèria de competència i ajudes atorgades pels Estats, així com les infraccions relatives al mercat interior en relació amb els actes que infringeixin les normes de l'impost de societats o amb pràctiques que tinguin la finalitat d'obtenir un avantatge fiscal que desvirtui l'objecte o la finalitat de la legislació aplicable a l'impost de societats.

b) Qualsevol acció o omissió que pugui ser constitutiva d'infracció penal o administrativa greu o molt greu. En tot cas, s'entendran compreses totes aquelles infraccions penals o administratives greus o molt greus que impliquin crebant econòmic per a la Hisenda Pública i per a la Seguretat Social.

2.- Podran comunicar-se, així mateix, i es gestionaran conforme al procediment previst en aquestes instruccions, totes aquelles accions o omissions que puguin ser constitutives de frau, corrupció, irregularitat o que suposin una vulneració de les polítiques en matèria de conflictes d'interessos, conforme al que es disposa en el Pla de Mesures Antifrau.

3.- Amb caràcter general, i encara que no fossin subsumibles en les conductes descrites en els dos apartats anteriors, podran comunicar-se i es gestionaran conforme al procediment establert en el present document qualsevol altra acció, omissió o situació de risc de comissió d'una infracció normativa o incompliment greu de les disposicions del Codi Ètic de l'entitat.

Art. 5. Àmbit subjectiu.

1.- Es garantirà que puguin realitzar comunicacions utilitzant els mecanismes del sistema intern d'informació i tindran la condició d'informants en els termes expressats en l'apartat anterior, tots els empleats de l'entitat respecte a informacions obtingudes en un context laboral o professional, amb independència de la seva relació jurídic-laboral, comprenent-se en tot cas:

- a) personal del COSS;
- b) autònoms que prestin serveis per a l'entitat;
- c) accionistes, partícips i persones pertanyents a l'òrgan d'administració, direcció o supervisió d'una empresa, inclosos els membres no executius;
- d) qualsevol persona que treballi per a o sota la supervisió i la direcció de contractistes, subcontractistes i proveïdors.

També podran realitzar comunicacions persones que hagin tingut una relació laboral o estatutària ja finalitzada, voluntaris, becaris, treballadors en períodes de formació amb independència que percebin o no una remuneració, així com a aquells la relació laboral dels quals encara no hagi començat, en els casos en què la informació sobre infraccions hagi estat obtinguda durant el procés de selecció o de negociació precontractual.



2.- Així mateix, es publicitarà el canal de forma que qualsevol ciutadà pugui utilitzar-lo per tal de fer comunicacions en relació a les irregularitats descrites en l'article anterior.

TÍTOL II.- CANAL INTERN D'INFORMACIÓ.

Art. 6. Formes de presentació de comunicacions.

1. El Canal Intern d'Informació està integrat per les diferents vies creades específicament per a permetre que es puguin realitzar les comunicacions referides en l'art. 4.
2. Les vies de comunicació del Canal Intern d'Informació permetran la presentació i posterior tramitació de comunicacions anònimes.
3. El Canal Intern d'Informació garantirà l'existència de les següents vies de presentació d'informacions o comunicacions:
 - Escrites:
 - per correu postal, o
 - per mitjans telemàtics.
 - Verbals:
 - per via telefònica, o
 - per missatgeria de veu.
 - Presencials, a través d'una reunió.
4. Al fer la comunicació, l'informant podrà indicar un domicili, correu electrònic o lloc segur a efectes de rebre notificacions.

Art. 7. Usuari del Canal Intern d'Informació.

Qualsevol persona que utilitzi les vies del Canal Intern d'Informació per a comunicar alguna de les irregularitats o incompliments descrits en els articles anteriors ostentarà la condició d'usuari del Canal Intern d'Informació del COSS (d'ara endavant, "usuari").

Art. 8. Condició d'informant.

Al marge del que es disposa en l'article anterior, les comunicacions realitzades en relació amb les infraccions referides en l'article 4.1., si concorren la resta dels requisits legals i d'aquestes instruccions, atorgaran a qui les realitzi la condició d'informant, amb l'aplicació del règim especial de protecció establert en la Llei 2/2023 i en aquestes instruccions.



Art. 9. Presentació de comunicacions de forma escrita.

1. El COSS disposarà d'una adreça de correu postal en la qual rebre comunicacions en relació amb les matèries objecte del sistema intern d'informació, que podran dirigir-se a "CANAL D'INFORMACIÓ DEL COSS" seguit de l'adreça postal que s'indiqui, i que es mantindrà actualitzada conforme al document que s'annexa.
2. El COSS disposarà, igualment d'una plataforma que permeti la presentació de comunicacions per via electrònica, a través de la qual es podrà accedir conforme al document annex a aquestes instruccions.

Art. 10. Presentació de comunicacions de forma verbal.

Les comunicacions verbals podran realitzar-se a través de comunicació amb el número de telèfon que consta a l'annex d'aquestes instruccions, o deixant un missatge de veu en la bústia associada a aquest número.

Art. 11. Presentació de comunicacions de forma presencial.

El comunicant, a través de qualsevol de les vies indicades en els dos articles anteriors, podrà sol·licitar una entrevista presencial per a realitzar una comunicació que, sempre que es compleixin els requisits dels articles 4 i 5 d'aquest document, se celebrarà en el termini màxim de 7 dies des de la seva sol·licitud.

Art. 12. Registre de les comunicacions verbals o presencials.

Les comunicacions realitzades de forma verbal o presencial, en els termes exposats en els articles 10 i 11, hauran de documentar-se d'alguna de les maneres següents, previ consentiment de l'usuari:

- a) mitjançant un enregistrament de la conversa en un format segur, durador i accessible, o
- b) a través d'una transcripció completa i exacta de la conversa realitzada pel personal responsable de tractar-la.

Sense perjudici dels drets que li corresponen d'acord amb la normativa sobre protecció de dades, s'oferirà a l'usuari l'oportunitat de comprovar, rectificar i acceptar mitjançant la seva signatura la transcripció de la conversa.

Art. 13. Publicitat del canal intern d'informació.



La regulació del canal intern d'informació constarà en l'inici de la pàgina web de l'entitat, en una secció separada i fàcilment identificable, en la qual, a més, s'informarà de manera comprensible de, com a mínim, els següents extrems:

- a) les condicions per a poder acollir-se a la protecció atorgada per la Llei 2/2023;
- b) els procediments de gestió, inclosa la manera en què el COSS pot sol·licitar a l'usuari aclariments sobre la informació comunicada o que proporcioni informació addicional, el termini per a donar resposta a aquest, si escau, i el tipus i contingut d'aquesta resposta;
- c) el règim de confidencialitat aplicable a les comunicacions i, en particular, la informació sobre el tractament de les dades personals de conformitat amb el que es disposa en el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, en la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, i en el títol VII de la Llei 2/2023.
- d) les vies de recurs i els procediments per a la protecció enfront de represàlies, i la disponibilitat d'assessorament confidencial, en particular, es contemplaran les condicions d'exempció de responsabilitat i d'atenuació de la sanció a les quals es refereix l'article 40 de la Llei 2/2023
- e) les dades de contacte de l'Autoritat Independent de Protecció de l'Informant, A.A.I. o de l'autoritat o organisme competent de què es tracti.

Art. 14. Informació de existència de canals externs.

Als qui realitzin la comunicació a través del canal intern se'ls informarà, de manera clara i accessible, sobre els canals externs d'informació existents davant les autoritats competents i, en el seu cas, davant les institucions, òrgans o organismes de la Unió Europea.

TÍTOL III.- RESPONSABLE DEL SISTEMA INTERN D'INFORMACIÓ.

Art. 15. Designació i cessament.

1. El Consell Plenari del COSS serà el competent per a la designació de l'òrgan col·legiat que assumirà les funcions de Responsable del Sistema, així com de la seva destitució o cessament.

2. Tant el nomenament com el cessament dels membres de l'òrgan Responsable del Sistema seran notificats a l'Autoritat Independent de Protecció de l'Informant (A.A.I.) prevista en la Llei 2/2023, o, en el seu cas, a les autoritats o òrgans competents de la Comunitat Autònoma, en l'àmbit de les seves respectives competències, en el termini dels deu dies hàbils següents, especificant, en el cas del seu cessament, les raons que han justificat el mateix.



3. L'òrgan Responsable del Sistema Intern d'Informació designarà a un dels seus membres com a Delegat Responsable del Sistema Intern d'Informació.

Art. 16. Funcions

El Responsable del Sistema vetllarà pel correcte funcionament del Sistema Intern d'Informació en els termes expressats en el aquestes instruccions, instant en el seu cas el Consell Plenari a realitzar les actuacions o adoptar les decisions que resultin necessàries per a tal fi, i procurarà la tramitació diligent i el compliment del procediment de gestió d'informacions regulat en el Títol següent.

Art. 17. Independència i autonomia.

El Responsable del Sistema haurà de desenvolupar les seves funcions de manera independent i autònoma respecte de la resta dels òrgans del COSS, no podrà rebre instruccions de cap mena en el seu exercici, i haurà de disposar de tots els mitjans personals i materials necessaris per a dur-les a terme.

Art. 18. Assessorament i suport.

1. Per al desenvolupament de les funcions que té encomanades, el Responsable del Sistema podrà recaptar l'assessorament i col·laboració de qualsevol altre membre del personal o departament del COSS o, en cas que es resulti necessari, l'assessorament extern oportú.

2. Qualsevol persona del COSS o d'una altra entitat que a conseqüència de l'assessorament i col·laboració descrit en l'apartat anterior pugui tenir coneixement total o parcial del contingut d'alguna comunicació o informació, assumirà un exprés deure de confidencialitat respecte a aquesta.

TÍTOL IV.- PROCEDIMENT DE GESTIÓ D'INFORMACIONS

Art. 19. Aplicació del procediment.

El present procediment resultarà d'aplicació per a totes aquelles comunicacions i informacions rebudes en el Sistema Intern d'Informació del COSS, amb independència de si es rep o no per alguna de les vies previstes en l'art. 6.

En qualsevol cas, únicament atorgaran la condició d'informant conforme al que es disposa en la Llei 2/2023 i els drets específics establerts en el Títol VI del present document,



aquelles comunicacions que es refereixin a infraccions descrites en l'article 4.1, que es presentin per les persones descrites en l'article 5.

Art. 20. Contingut de les comunicacions.

1. La comunicació haurà d'incloure les dades necessàries per a poder dur a terme una adequada valoració dels fets exposats en aquesta.
2. La comunicació haurà d'aportar en la mesura que sigui possible:
 - Nom, cognoms i DNI, posició o relació amb el COSS, e-mail i número de telèfon de l'informant, tret que opti per mantenir l'anonimat.
 - Descripció de la conducta o situació que entén que suposa un incompliment en els termes que es fixen a l'article 4.
 - Identificació de les persones involucrades.
 - Documents, arxius o qualsevol altre mitjà de prova dels quals pugui disposar en relació als fets comunicats.

Art. 21. Recepció d'informacions i comunicacions.

1. El canal intern d'informació es dissenyarà de manera que les denúncies es rebin per part del Delegat Responsable del Sistema, amb la menor tramitació possible. Així mateix, s'impartirà formació a tots els empleats de l'entitat perquè, si reben per qualsevol mitjà algun tipus de comunicació o informació de les descrites en l'article 4, procedeixen a traslladar-la de manera immediata al Responsable del Sistema, així com del deure de confidencialitat respecte de la informació de la qual tinguin coneixement.
2. Rebuda la informació pel Delegat Responsable del Sistema, es procedirà al seu registre en el Sistema de Gestió d'Informació, sent-li assignat un codi d'identificació. El Sistema de Gestió d'Informació estarà contingut en una base de dades segura i d'accés restringit exclusivament al personal convenientment autoritzat, on es registraran totes les comunicacions rebudes i s'emplenaran progressivament les següents dades:

- a) Data de recepció.
- b) Codi d'identificació.
- c) Actuacions desenvolupades.
- d) Mesures adoptades.
- e) Data de tancament.

Art. 22. Justificant de recepció.

Rebuda la informació, en un termini no superior a set dies naturals des d'aquesta recepció es procedirà a justificar recepció d'aquesta, tret que l'usuari expressament hagi renunciat a



rebre comunicacions relatives a la recerca o que es consideri raonablement que el justificant de recepció de la informació comprometria la protecció de la identitat de l'informant.

Art. 23. Tràmit d'admissió.

1. Una vegada rebuda la comunicació, el Delegat Responsable del Sistema inadmetrà la comunicació, si concorre algun dels següents casos:

- 1r Quan els fets relatats manquin de tota versemblança.
- 2n Quan la comunicació manqui manifestament de fonament.
- 3r Quan els fets relatats no siguin constitutius d'infracció de l'ordenament jurídic o del codi ètic de l'entitat.
- 4t Quan la comunicació no contingui informació nova i significativa sobre infraccions en comparació amb una comunicació anterior respecte de la qual han conclòs els corresponents procediments.

La inadmissió es comunicarà a l'informant dins dels set dies naturals següents, tret que la comunicació fora anònima per alguna via que no permetés comunicació o l'informant hagués renunciat a rebre comunicacions.

2. En cas contrari, el Delegat proposarà al Responsable del Sistema l'adopció d'alguna de les següents mesures:

- a) Admetre a tràmit la comunicació.
- b) Remetre amb caràcter immediat la informació al Ministeri Fiscal quan els fets poguessin ser indiciàriament constitutius de delictes o a la Fiscalia Europea en el cas que els fets afectin els interessos financers de la Unió Europea.
- c) Remetre la comunicació a l'autoritat, entitat o organisme que es consideri competent per a la seva tramitació.

Art. 24. Règim d'abstenció i recusació.

1. Si el Delegat Responsable del Sistema o algun altre membre de l'òrgan col·legiat, a la vista del contingut de la comunicació entengués que pot estar incurs en una situació de conflicte d'interessos, s'abstindrà d'intervenir en la gestió de la comunicació, i, en cas de tractar-se del Delegat, exercirà les seves funcions en aquest cas un altre membre de l'òrgan col·legiat.

2. Així mateix, la persona afectada per la comunicació podrà plantejar la recusació dels membres de l'òrgan Responsable del Sistema si entén que incorren en una situació de conflicte d'interessos. La recusació serà resolta per l'òrgan col·legiat en cas que s'apreciï, s'apartarà al membre en el qual s'apreciï la causa.

Art. 25. Comunicació amb l'usuari.



1. El Sistema intern d'informació mantindrà mecanismes per a poder comunicar-se amb l'usuari i, si es considera necessari, sol·licitar-li informació addicional sobre el contingut de la seva comunicació.

2. S'estendrà acta de qualsevol reunió i es deixarà constància de qualsevol comunicació que es mantingui amb l'usuari, sense perjudici dels drets que li corresponguin d'acord amb la normativa sobre protecció de dades, s'oferirà a l'usuari l'oportunitat de comprovar, rectificar i acceptar mitjançant la seva signatura el contingut de l'acta.

Art. 26. Instrucció.

1. S'obrirà una fase d'instrucció que comprendrà totes aquelles actuacions encaminades a comprovar la versemblança dels fets relatats.

2. Es deixarà constància de totes les actuacions que es realitzin durant la fase d'instrucció per mitjans adequats per a la seva conservació, amb expressió dels intervinents en aquestes.

Art. 27. Drets de la persona afectada.

1. En tot moment es respectarà el dret a la presumpció d'innocència i a l'honor de les persones afectades per la comunicació.

2. La persona afectada tindrà així mateix dret al fet que es preservi la seva intimitat, garantint-se la confidencialitat dels fets i dades del procediment, i informant-se-li del tractament de les seves dades personals.

3. Durant la tramitació de l'expedient les persones afectades per la comunicació tindran dret de defensa i d'accés a l'expedient en els termes regulats a aquestes instruccions.

4. La persona afectada tindrà dret al fet que se l'informi de les accions o omissions que se li atribueixen, i a ser sentida en qualsevol moment. Aquesta comunicació tindrà lloc en el temps i forma que es consideri adequat per a garantir el bon fi de la recerca. Se l'informarà de l'inici de les actuacions per a esbrinar la realitat i versemblança dels fets i se l'informarà del dret que té a presentar al·legacions per escrit. No obstant això, aquesta informació podrà efectuar-se després de la realització de prèvies actuacions de recerca, si es considerés que la seva aportació amb anterioritat pogués facilitar l'ocultació, destrucció o alteració de les proves.

En qualsevol cas, no es comunicarà als subjectes afectats la identitat de l'informant ni es donarà accés a la comunicació. Durant la instrucció es donarà notícia de la comunicació amb succinta relació de fets a l'investigat.



6. Sense perjudici del dret a formular al·legacions per escrit, la instrucció comprendrà, sempre que sigui possible, una entrevista amb la persona afectada en la qual, sempre amb absolut respecte a la presumpció d'innocència, se la convidarà a exposar la seva versió dels fets i a aportar aquells mitjans de prova que consideri adequats i pertinents.

Art. 28. Terminació

1.- Concloues totes les actuacions d'instrucció, l'òrgan Responsable del Sistema emetrà un informe que contindrà:

- a) Una exposició dels fets relatats juntament amb el codi d'identificació de la comunicació i la data de registre.
- b) Les actuacions realitzades amb la finalitat de comprovar la versemblança dels fets.
- c) Les conclusions aconseguides en la instrucció i la valoració de les diligències i dels indicis que les sustenten.
- d) I una proposta de resolució que podrà consistir en:
 - Arxivament de l'expedient, que serà notificat a l'usuari i, en el seu cas, a la persona afectada.
 - Remissió al Ministeri Fiscal si, malgrat no apreciar inicialment indicis que els fets poguessin revestir el caràcter de delictes, així resultés del curs de la instrucció. Si el delictes afectés els interessos financers de la Unió Europea, es remetrà a la Fiscalia Europea.
 - Trasl·lat de tot lo actuat a qualsevol altra autoritat competent per a conèixer d'aquests.
 - Adopció d'acord d'inici d'un expedient disciplinari conforme a la normativa que resulti d'aplicació.

2.- La resolució final l'adoptarà el President/a del Consorci Osona Serveis Socials.

Art. 29. Termini.

1. El termini per a finalitzar les actuacions i donar resposta a l'usuari, no podrà ser superior a tres mesos a comptar des de la recepció de la comunicació o, si no es va remetre un justificant de recepció, a tres mesos a partir del venciment del termini de set dies després d'efectuar-se la comunicació.

2. Excepcionalment, en casos d'especial complexitat, el termini podrà estendre's fins a un màxim d'altres tres mesos addicionals, de forma motivada.

Art. 30. Registre d'informacions.



1. El COSS mantindrà un llibre-registre de les informacions rebudes i de les recerques internes al fet que hagin donat lloc, garantint, en tot cas, els requisits de confidencialitat legalment establerts. Aquest registre no serà públic i únicament a petició raonada de l'Autoritat judicial competent, mitjançant acte, i en el marc d'un procediment judicial i sota la tutela d'aquella, podrà accedir-se totalment o parcialment al contingut del referit registre.

2. Les dades personals relatives a les informacions rebudes i a les recerques internes a què es refereix l'apartat anterior solo es conservaran durant el període que sigui necessari i proporcionat a l'efecte de complir amb les finalitats del Sistema Intern d'Informació i amb les obligacions de la Llei 2/2023. En cap cas podran conservar-se les dades per un període superior a deu anys.

TÍTOL V.- DRETS DELS USUARIS DEL CANAL INTERN D'INFORMACIÓ I DELS INFORMANTS.

Art. 31. Garantia de confidencialitat.

1. Es garantirà la confidencialitat de la identitat dels usuaris dels canals interns d'informació, i aquests es dissenyaran de manera que únicament puguin accedir a les dades contingudes en el mateix les persones autoritzades.

2. El Sistema d'Informació del COSS disposarà de mesures tècniques i organitzatives adequades per a preservar la identitat i garantir la confidencialitat de les dades corresponents a les persones afectades i a qualsevol tercer que s'esmenti en la informació subministrada, especialment la identitat de l'usuari en cas que s'hagués identificat.

3. La identitat de l'usuari només podrà ser comunicada a l'Autoritat judicial, al Ministeri Fiscal o a l'autoritat administrativa competent en el marc d'una recerca penal, disciplinària o sancionadora.

4. En la mesura que sigui possible, es garantirà la confidencialitat de la seva identitat fins i tot quan la comunicació sigui remesa per canals de denúncia que no siguin els establerts o a membres del personal no responsable del seu tractament, al qual s'haurà format en aquesta matèria i advertit de la tipificació com a infracció molt greu del seu crebant i, així mateix, l'establiment de l'obligació del receptor de la comunicació de remetre-la immediatament al Responsable del Sistema.

Art. 32. Prohibició de represàlies.



1. Es prohibeixen expressament els actes constitutius de represàlia, incloses les amenaces de represàlia i les temptatives de represàlia contra les persones que presentin una comunicació.
2. S'entén per represàlia qualssevol actes o omissions que estiguin prohibits per la Llei, o que, de manera directa o indirecta, suposin un tracte desfavorable que situï a les persones que les sofreixen en desavantatge particular respecte a una altra en el context laboral o professional, només per la seva condició d'informants.

Art. 33. Condició de l'interessat.

L'usuari del canal intern d'informació no passa a ostentar la condició d'interessat en el procediment que pugui iniciar-se per a investigar la comunicació efectuada i, per tant, no té dret a accedir al contingut de les actuacions que es realitzin, sinó únicament a rebre les comunicacions establertes en aquestes instruccions.

TÍTULO VI.- DRETS DE LES PERSONES QUE OSTENTIN LA CONDICIÓN D'INFORMANTS.

Art. 34. Condicions específiques de protecció de l'informant.

1. En els termes exposats en l'article 7, tindran la condició d'informants a l'efecte de l'aplicació d'aquestes instruccions i conforme al que disposa l'art. 35 de la Llei 2/2023 totes aquelles persones que estiguin dins de l'àmbit subjectiu de l'article 5 i que realitzin comunicacions referides a infraccions descrites en l'article 4.1.
2. Serà necessari per a obtenir tal condició que es tinguin motius raonables per a pensar que la informació referida és veraç en el moment de la comunicació o revelació, encara que no aportin proves concloents.
3. Les mesures de protecció previstes en el present títol també s'aplicaran, si escau, específicament als representants legals de les persones treballadores en l'exercici de les seves funcions d'assessorament i suport a l'informant, així com, en el seu cas, a:
 - a) persones físiques que, en el marc de l'organització en la qual presti serveis l'informant, assisteixin al mateix en el procés,
 - b) persones físiques que estiguin relacionades amb l'informant i que puguin sofrir represàlies, com a companys de treball o familiars de l'informant, i
 - c) persones jurídiques, per a les quals treballi o amb les quals mantingui qualsevol altre tipus de relació en un context laboral o en les quals ostenti una participació significativa. A aquest efecte, s'entén que la participació en el capital o en els drets



de vot corresponents a accions o participacions és significativa quan, per la seva proporció, permet a la persona que la posseeixi tenir capacitat d'influència en la persona jurídica participada.

Art. 35. Drets dels informants.

Les persones que ostentin la condició d'informants conforme al què es disposa en l'article anterior ostentaran els drets establerts per als usuaris del Canal Intern d'Informació en el Títol V i, a més, els drets i mesures de protecció específiques previstes en la Llei 2/2023 i en aquestes instruccions.

Art. 36. Prohibició de represàlies als informants.

Es prohibeixen expressament els actes constitutius de represàlia als quals s'ha fet referència en l'article 30, així com qualsevol acte de represàlia per haver realitzat una revelació pública en els termes de la Llei 2/2023.

Art. 37. Mesures de suport als informants.

Es comunicaran a l'informant les mesures de suport que contempla l'article 37 de la Llei 2/2023 així com qualsevol altra que pugui establir-se en el futur, així com les mesures de protecció enfront de represàlies que estableix l'article 38 d'aquesta mateixa norma.

Art. 38. Exempció i atenuació de la responsabilitat.

1. Quan una persona que hagués participat en la comissió de la infracció objecte de la informació sigui la que informi de la seva existència mitjançant la presentació de la informació i sempre que la mateixa hagués estat presentada amb anterioritat al fet que hagués estat notificada la incoació del procediment de recerca o sancionador, l'òrgan competent per a resoldre el procediment, mitjançant resolució motivada, podrà eximir-la del compliment de la sanció administrativa que li correspongués sempre que resultin acreditats en l'expedient els següents extrems:

- a) Haver cessat en la comissió de la infracció en el moment de presentació de la comunicació o revelació i identificat, en el seu cas, a la resta de les persones que hi hagin participat o l'hagin afavorit.
- b) Haver cooperat plena, contínua i diligentment al llarg de tot el procediment de recerca.
- c) Haver facilitat informació veraç i rellevant, mitjans de prova o dades significatives per a l'acreditació dels fets investigats, sense que hagi procedit a la destrucció



d'aquests o a la seva ocultació, ni hagi revelat a tercers, directament o indirectament el seu contingut.

d) Haver procedit a la reparació del mal causat que li sigui imputable.

2. Quan aquests requisits no es compleixin íntegrament, inclosa la reparació parcial del mal, quedarà a criteri de l'autoritat competent, prèvia valoració del grau de contribució a la resolució de l'expedient, la possibilitat d'atenuar la sanció que hauria correspost a la infracció comesa, sempre que l'informant o autor de la revelació no hagi estat sancionat anteriorment per fets de la mateixa naturalesa que van donar origen a l'inici del procediment.

3. L'atenuació de la sanció podrà estendre's a la resta dels participants en la comissió de la infracció, en funció del grau de col·laboració activa en l'esclariment dels fets, identificació d'altres participants i reparació o minoració del mal causat, apreciat per l'òrgan encarregat de la resolució.

4. El que es disposa en aquest article no serà aplicable a les infraccions establertes en la Llei 15/2007, de 3 de juliol, de Defensa de la Competència.

TÍTOL VII.- PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

Art 39. Règim jurídic del tractament de dades personals.

Els tractaments de dades personals que derivin de l'aplicació d'aquestes instruccions es regiran pel que es disposa en la Llei 2/2023, el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, en la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, en la Llei orgànica 7/2021, de 26 de maig, de protecció de dades personals tractats per a fins de prevenció, detecció, recerca i enjudiciament d'infraccions penals i d'execució de sancions penals, i en el present títol.

No es recopilaran dades personals la pertinència de les quals no resulti manifesta per a tractar una informació específica o, si es recopilen per accident, s'eliminaran sense dilació indeguda.

Art 40. Informació sobre protecció de dades personals i exercici de drets.

1. Quan s'obtinguin directament dels interessats les seves dades personals se'ls facilitarà la informació a què es refereixen els articles 13 del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, i 11 de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre.

Als usuaris del canal intern, informants i als qui duguin a terme una revelació pública se'ls informarà, a més, de manera expressa, que la seva identitat serà en tot cas reservada, que no es comunicarà a les persones a les quals es refereixen els fets relatats ni a tercers.

2. La persona a la qual es refereixin els fets relatats no serà en cap cas informada de la identitat de l'informant o de qui hagi dut a terme la revelació pública.

3. Els interessats podran exercir els drets a què es refereixen els articles 15 a 22 del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016.

4. En cas que la persona a la qual es refereixin els fets relatats en la comunicació o a la qual es refereixi la revelació pública exercís el dret d'oposició, es presumirà que, excepte prova en contra, existeixen motius legítims imperiosos que legitimen el tractament de les seves dades personals.

Art 41. Tractament de dades personals al Sistema Intern d'Informació.

1. L'accés a les dades personals continguts en el Sistema intern d'informació quedarà limitat, dins de l'àmbit de les seves competències i funcions, exclusivament a:

- a) El Responsable del Sistema i a qui el gestioni directament.
- b) El responsable de recursos humans o l'òrgan competent degudament designat, només quan pogués procedir l'adopció de mesures disciplinàries contra un treballador. En el cas dels empleats públics, l'òrgan competent per a la tramitació d'aquest.
- c) El responsable dels serveis jurídics de l'entitat o organisme, si procedís l'adopció de mesures legals en relació amb els fets relatats en la comunicació.
- d) Els encarregats del tractament que eventualment es designin.
- e) El delegat de protecció de dades.

2. Serà lícit el tractament de les dades per altres persones, o fins i tot la seva comunicació a tercers, quan resulti necessari per a l'adopció de mesures correctores en l'entitat o la tramitació dels procediments sancionadors o penals que, si escau, procedeixin.

En cap cas seran objecte de tractament les dades personals que no siguin necessaris per al coneixement i recerca de les accions o omissions a les quals es refereix l'article 3 del present, procedint-se, si escau, a la seva immediata supressió. Així mateix, se suprimiran totes aquelles dades personals que es puguin haver comunicat i que es refereixin a conductes que no estiguin incloses en l'àmbit d'aplicació d'aquestes instruccions.

Si la informació rebuda contingués dades personals incloses dins de les categories especials de dades, es procedirà a la seva immediata supressió, sense que es procedeixi al registre i tractament d'aquests.

3. Les dades que siguin objecte de tractament podran conservar-se en el sistema d'informacions únicament durant el temps imprescindible per a decidir sobre la procedència d'iniciar una recerca sobre els fets informats.

Si s'acredités que la informació facilitada o part d'ella no és veraç, haurà de procedir-se a la seva immediata supressió des del moment en què es tingui constància d'aquesta circumstància, tret que aquesta falta de veracitat pugui constituir un il·lícit penal, i en aquest cas es guardarà la informació pel temps necessari durant el qual es tramiti el procediment judicial.

4. En tot cas, transcorreguts tres mesos des de la recepció de la comunicació sense que s'haguessin iniciat actuacions de recerca, haurà de procedir-se a la seva supressió, tret que la finalitat de la conservació sigui deixar evidència del funcionament del sistema. Les comunicacions a les quals no s'hagi donat curs solament podran constar de forma anonimitzada, sense que sigui aplicable l'obligació de bloqueig prevista en l'article 32 de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre.

5. Els empleats i tercers hauran de ser informats sobre el tractament de dades personals en el marc dels Sistemes d'informació a què es refereix el present article.

Art 42. Delegat de protecció de dades.

El Delegat de Protecció de Dades del COSS supervisarà el compliment del Reglament General de Protecció de Dades i la resta de normativa que pugui resultar d'aplicació en aquesta matèria, i de les polítiques del COSS en aquest àmbit, inclosa l'assignació de responsabilitats, la conscienciació i formació del personal que participa en operacions de tractament, i les auditories corresponents.

Art 43. Preservació de la identitat de l'usuari del canal intern, de l'informant i de les persones afectades.

1. Qui presenti una comunicació té dret al fet que la seva identitat no sigui revelada a terceres persones.

2. Els sistemes interns d'informació, els canals externs i els qui rebin revelacions públiques no obtindran dades que permetin la identificació de l'informant i hauran de comptar amb mesures tècniques i organitzatives adequades per a preservar la identitat i garantir la confidencialitat de les dades corresponents a les persones afectades i a qualsevol tercer que s'esmenti en la informació subministrada, especialment la identitat de l'informant en cas que s'hagués identificat.



3. La identitat de l'informant només podrà ser comunicada a l'Autoritat judicial, al Ministeri Fiscal o a l'autoritat administrativa competent en el marc d'una recerca penal, disciplinària o sancionadora.

Les revelacions fetes en virtut d'aquest apartat estaran subjectes a les salvaguardes establertes en la normativa aplicable. En particular, es traslladarà a l'informant abans de revelar la seva identitat, tret que aquesta informació pogués comprometre la recerca o el procediment judicial. Quan l'autoritat competent ho comuniqui a l'informant, li remetrà un escrit explicant els motius de la revelació de les dades confidencials en qüestió.



ANNEX A LES INSTRUCCIONS DEL SISTEMA INTERN D'INFORMACIÓ DEL CONSORCI D'OSONA DE SERVEIS SOCIALS

1.- VIA DE PRESENTACIÓ DE COMUNICACIONS DE FORMA ESCRITA CONFORME L'ART. 9.

A) Remissió a través del correu postal a la direcció:

CONSORCI D'OSONA DE SERVEIS SOCIALS, Carrer Historiador Ramon d'Abadal i Vinyals, núm. 5, 3a planta, 08500- VIC (BCN).

B) Presentació telemàtica:

- Registre d'entrada: [Tràmits i gestions - Consorci d'Osona de Serveis Socials \(seu-e.cat\)](#)
- SII anònim- [Consorci d'Osona de Serveis Socials - Bústia Ètica \(seu-e.cat\)](#)
Institució/ Bústia Ètica - Sistema Intern d'Informació.

2.- VIA DE PRESENTACIÓ DE COMUNICACIONS DE FORMA VERBAL CONFORME L'ART. 10.

A través de contacte telefònic i/o missatge de veu al número 661.83.26.69.

3.- VIA DE PRESENTACIÓ DE COMUNICACIONS DE FORMA PRESENCIAL, CONFORME L'ART. 11, a través d'una reunió.

A través de qualsevol de les vies anteriors, podrà sol·licitar una entrevista presencial per realitzar una comunicació que se celebrarà en un termini màxim de 7 dies des de la sol·licitud.



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**