

REGLAMENT DEL SISTEMA INTERN D'INFORMACIÓ - CANAL ÈTIC

ASSOCIACIÓ CATALANA DE RECURSOS ASSISTENCIALS

Versió 01

Data d'aprovació: 06/07/2026

ÍNDEX

1. Introducció i objectius
2. Principis bàsics
3. Subjectes intervinents
4. Àmbit subjectiu
5. Àmbit objectiu
6. Sistema intern d'informació
 - 6.1 Canals de comunicació del Canal ètic
 - 6.2 Dades de la comunicació o denúncia interna
 - 6.3 Òrgans responsables
 - 6.3.1 Responsables del sistema intern d'informació
 - 6.3.2 Comitè ètic
 - 6.4 Llibre – registre
7. Canal extern de denúncies
8. Procediment de tramitació de denúncies
 - 8.1 Fase de recepció
 - 8.2 Fase d'anàlisi
 - 8.2.1 Admissió a tràmit
 - 8.2.2 Inadmissió a tràmit
 - 8.2.3 Remissió a l'autoritat competent
 - 8.2.4 Informació al Comitè ètic
 - 8.3 Fase d'instrucció
 - 8.3.1 Responsables de la instrucció
 - 8.3.2 Comunicació amb la persona denunciada
 - 8.3.3 Garanties de la instrucció
 - 8.3.4 Diligència de recerca
 - 8.3.5 Informe final de la investigació
 - 8.3.6 Informe d'expert

8.4 Fase de resolució

8.4.1 Resolució final de l'expedient d'investigació

8.4.2 Informació al Comitè executiu

8.4.3 Comunicació de resolució a les parts

8.5 Fase d'adopció de mesures

8.5.1 Mesures correctives i/o de millora

8.5.2 Mesures disciplinàries

9. Mesures de protecció

9.1 Acompanyament a la víctima

9.2 Protecció de la persona denunciant

9.3 Protecció de la persona denunciada

9.4 Confidencialitat

9.5 Conflicte d'interessos

9.6 Conservació de la informació

10. Protecció de dades de caràcter personal

11. Règim sancionador

12. Normativa interna de referència

13. Implementació del Reglament

Annexos

Annex 1. Conductes denunciabls

Annex 2. Model de denúncia

Annex 3. Document de confidencialitat i secret de denúncia

Annex 4. Declaració d'absència de conflicte d'interès

Annex 5. Organigrama òrgans

1. INTRODUCCIÓ I OBJECTIUS

ASSOCIACIÓ CATALANA DE RECURSOS ASSISTENCIALS, en endavant ACRA, és una organització empresarial sense ànim de lucre, fundada el 1989, que agrupa la majoria d'empreses i entitats del sector de l'assistència a la gent gran a Catalunya.

A ACRA creiem fermament en la importància de fomentar un entorn segur, ètic, respectuós, igualitari, transparent, de confiança, compromès amb la societat i amb el medi ambient.

D'aquesta manera, i com a conseqüència de la transposició de la *Directiva UE 2019/1937 del Parlament europeu i del Consell de 23 de desembre de protecció de les persones que informin sobre infraccions del Dret de la Unió* en 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*, ACRA ha habilitat, en el marc del sistema intern d'informació, un canal ètic disponible amb la finalitat de prevenir, detectar i gestionar qualsevol conducta irregular, il·lícita, delictiva o contrària als principis i valors de l'entitat o a les seves normes.

L'objectiu del present reglament és establir les normes d'organització i funcionament del sistema intern d'informació i la gestió de les comunicacions a través del canal ètic que ACRA pugui rebre mitjançant els diferents canals de comunicació habilitats, en l'exercici de la seva activitat, independentment del lloc on es produeixin els fets o es comuniquin les denúncies.

2. PRINCIPIS BÀSICS

Els principis generals que regeixen el funcionament del Canal ètic d'ACRA són l'accessibilitat, la bona fe, la protecció a la persona denunciant, la confidencialitat, l'objectivitat i imparcialitat, la transparència, la celeritat i la presumpció d'innocència.

3. SUBJECTES INTERVINENTS

A títol enunciatiu i no limitatiu, els principals subjectes intervinents en relació amb el procediment de tramitació de les denúncies són els següents:

Responsable del sistema intern d'informació

Persona física responsable de la gestió del Sistema intern d'Informació, d'acord amb la legalitat i la normativa interna reguladora.

Comitè ètic

Òrgan col·legiat intern i permanent, amb caràcter independent i poders autònoms d'iniciativa i de control i vigilància que:

- Gestiona operativament el Canal ètic i, si escau, els processos d'investigació interna, tramitant i donant l'impuls necessari als procediments de comprovació i d'investigació de les comunicacions rebudes, i vetllant en tot el procés pel respecte dels principis que informen el referit Canal continguts en aquest Reglament.
- Adopta, directament o a través de la Comissió especial *ad hoc*, si s'escau, o proposa l'adopció a la Direcció o Comitè Executiu, de les corresponents

resolucions derivades de la tramitació dels expedients de denúncia, de conformitat amb aquest Reglament.

- Informa a la Direcció o al Comitè Executiu de les denúncies rebudes, la seva tipificació i rellevància, la seva resolució i, si escau, les mesures adoptades.

Comitè Executiu d'ACRA

Òrgan de govern màxim responsable del compliment normatiu de l'entitat. Té el deure de ser informat de les denúncies rebudes i d'adoptar les mesures i resolucions extraordinàries derivades dels procediments de denúncia.

Assessor jurídic

Assessor jurídic independent i especialitzat en compliment normatiu.

Expert extern

Professional que, si s'escau, presta serveis d'assessorament o consultoria especialitzats sobre determinades matèries o àmbits.

4. ÀMBIT SUBJECTIU

El present reglament és aplicable a tota persona física que treballi a/per ACRA, a la direcció i als membres dels òrgans de govern, als socis i sòcies, proveïdor o persona física o jurídica externa amb la qual ACRA tingui qualsevol mena de relació directa o indirecta.

Pot ser informant qualsevol persona vinculada i/o relacionada directament o indirectament amb ACRA que es tingui sospites o indicis raonables de la comissió de qualsevol conducta irregular, il·lícita, delictiva o contrària als principis i valors de l'entitat o a les seves normes.

5. ÀMBIT OBJECTIU

D'acord amb aquest reglament, a través del Canal ètic es pot comunicar qualsevol indicatiu o sospita raonable de la comissió d'una irregularitat i/o incompliment o acte contrari a la legalitat (contrari a qualsevol llei o norma aplicable a ACRA) o contractual. També qualsevol indicatiu o sospita raonable de la comissió d'actes o conductes contraris als valors i/o normes internes de l'organització.

Així mateix, les conductes tipificades al Codi Penal espanyol i els delictes previstos a altres lleis especials són susceptibles d'aplicació a ACRA i denunciables a través del Canal ètic.

En aquest sentit, s'indiquen a l'*Annex 1* d'aquest reglament de manera enunciativa i no limitativa, sense perjudici d'aquelles conductes denunciables d'acord amb la legislació nacional o local que si escau correspongui.

Ara bé, quedaran exclosos de l'àmbit objectiu d'aplicació aquelles comunicacions que continguin qüestions que siguin competència exclusiva d'Atenció a l'associat, del departament de Recursos Humans o d'altre departament d'ACRA.

6. SISTEMA INTERN D'INFORMACIÓ

El **Canal ètic** és el canal preferent per a comunicar o informar sobre les accions o omissions definides en l'àmbit d'aplicació objectiu del present reglament, i el qual està gestionat per la persona designada pel Responsable del Sistema Intern

d'Informació, membre del Comitè ètic d'ACRA. Aquesta persona serà la Responsable de la gestió del canal ètic.

6.1 Canals de comunicació del canal ètic

Per tal que qualsevol persona interessada pugui comunicar o denunciar conductes irregulars, ACRA ha habilitat els següents canals de comunicació de denúncies:

Canal telemàtic	Aplicació telemàtic	CO-RESOL https://co-resol.com/
Canal escrit	Correu postal	Att. Responsable del canal ètic Associació Catalana de Recursos Assistencials (ACRA) Calàbria, 236-240 (local 1) 08029 Barcelona
	Correu electrònic	canaletic@acra.cat
Canal verbal	Telèfon	Att. Responsable del canal ètic 93 414 75 52
Canal presencial	Reunió	Responsable del canal ètic - Sara Garcia Muñoz

6.2 Dades de la comunicació o denúncia interna

Les dades que s'han de fer constar a les comunicacions o denúncies interposades son les que consten a continuació.

Dades de la persona informadora o denunciant, quan aquesta no sigui anònima:

- Nom i cognoms
- Document d'identitat
- Telèfon
- Correu electrònic

- Mitjà de contacte preferent (telèfon, correu electrònic, personalment, etc.)
- Tipus de relació amb l'organització (persona treballadora, associada, alumne, proveïdora, personal extern, etc.).

2) Dades de la persona denunciada, si s'escau

- Nom i cognoms
- Telèfon
- Correu electrònic
- Tipus de relació amb l'organització i amb la persona informant o denunciant (persona treballadora, associada, alumne, proveïdora, personal extern, etc.).

3) Fets denunciats:

Descripció el més detallada possible dels fets objecte de comunicació o denúncia, persones involucrades, lloc on ha succeït, dia i hora, així com altra informació que es consideri rellevant.

4) Informació i/o documentació probatòria

- Aportació, si s'escau, de la documentació de suport
- Aportació, si s'escau, de les dades dels testimonis o de referència dels fets denunciats.

Les comunicacions es podran realitzar de forma anònima. En aquests casos, la comunicació serà acceptada, encara que la tramitació de la mateixa pot quedar limitada davant la impossibilitat de contrastar-ne la veracitat. Per això, s'hauran de concretar i detallar els fets que poden ser objecte d'infracció, delicte o indicatiu perquè es pugui continuar amb la posterior investigació.

No es diligenciarà ni, si s'escau, tramitarà cap comunicació que no es realitzi de la forma i amb el contingut especificat en els apartats anteriors, o respecte la qual no s'hagi facilitat la informació addicional que se li hagués requerit en allò previst en aquest Reglament.

6.3 Òrgans responsables

Els òrgans que intervenen en la recepció de la denúncia, així com de la tramitació, si s'escau, del procediment d'investigació són els que es relacionen a continuació.

6.3.1 Responsable del sistema intern d'informació

El Responsable del Sistema Intern d'Informació és la persona física responsable del sistema intern d'informació, que delegarà la gestió del Canal ètic a un dels membres del Comitè ètic, així com de la tramitació i registre dels expedients que puguin sorgir a conseqüència d'una comunicació.

Tant el Responsable del Sistema Intern d'Informació com el Responsable de la gestió del Canal ètic designat hauran de desenvolupar les seves funcions regint-se pels principis d'autonomia, independència i d'absència dels conflictes d'interès.

6.3.2 Comitè ètic

El Comitè ètic és l'òrgan col·legiat intern i permanent, amb caràcter independent i poders autònoms d'iniciativa i de control i vigilància que garanteix el compliment i la interpretació del Codi ètic. Es reunirà cada trimestre per fer seguiment i s'elaboraran actes de cada reunió.

És l'òrgan encarregat de coordinar i impulsar la tramitació i resolució de les diferents denúncies rebudes a través dels canals habilitats, de manera objectiva i d'acord amb els criteris d'imparcialitat i respecte dels principis i drets, que conflueixen amb els del Codi ètic de l'ACRA.

El Comitè ètic haurà d'informar al Comitè executiu sobre les denúncies rebudes, la seva tipificació i rellevància, la seva resolució i, si escau, les mesures adoptades.

6.4 Llibre-registre

ACRA disposa d'un Llibre-registre a través de la plataforma Co-resol, en el qual es registren les denúncies rebudes, així com totes les actuacions dutes a terme que aquella hagi donat lloc.

L'esmentat Llibre-registre no ostenta caràcter públic i la seva custòdia i accés es troba limitada al Responsable del Sistema, al Responsable del canal i a l'advocat/da institucional. Únicament, a petició raonada de l'Autoritat judicial competent, i mitjançant interlocutòria en el marc d'un procediment judicial, es podrà accedir totalment o parcialment al contingut del referit registre.

Les dades personals contingudes en les informacions registrades es conservaran durant el període proporcionalment necessari per tramitar la denúncia en qüestió. Per tant, quan es tanqui l'expedient d'investigació, es procedirà amb la supressió de les dades personals i, en particular, transcorreguts tres mesos des de la recepció de la denúncia sense que s'haguessin iniciat actuacions d'investigació, haurà de procedir-se, igualment, a la seva supressió.

En qualsevol cas, el període de conservació de les esmentades dades personals no podrà ser superior a deu (10) anys.

7. CANAL EXTERN DE DENÚNCIES

El Canal extern de denúncies és el canal alternatiu per a comunicar o informar sobre les accions o omissions definides en l'àmbit d'aplicació objectiu previst en

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, i el qual es troba creat i gestionat per l'Autoritat Independent de Protecció a l'Informant, A.A.I. o, en el seu defecte, per les autoritats o ens públics autonòmics.

D'acord amb la Disposició addicional setena de la Llei 3/2023, del 16 de març, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic per al 2023, l'Oficina Antifrau de Catalunya és l'entitat designada per actuar en qualitat d'Autoritat Independent de Protecció a l'Informant, A.A.I. designada a Catalunya.

8. PROCEDIMENT DE TRAMITACIÓ DE DENÚNCIES

El procediment de tramitació de les denúncies rebudes es troba estructurat en les fases següents:

- Fase de recepció
- Fase d'anàlisi. Admissió o inadmissió
- Fase d'instrucció
- Fase de resolució
- Fase d'adopció de mesures

El termini màxim per tramitar els expedients d'investigació, no podrà ser superior a tres mesos a comptar des de la recepció de la comunicació, a excepció dels casos d'especial complexitat que requereixin una ampliació del termini, respecte dels quals es podrà ampliar l'esmentat termini fins a un màxim de tres mesos addicionals.

Així mateix, qualsevol expedient que es tramiti relatiu al canal de denúncies, podrà estar integrat pels documents següents, segons escaigui:

- Comunicació i recepció de la denúncia.

- Informe jurídic preliminar i Resolució preliminar.
- Documents de confidencialitat i secret de la denúncia i declaració d'absència de conflicte d'interès (DACI).
- Informes d'avenç i situació del procés dels actes de recerca.
- Informe final de la investigació amb resolució del Comitè ètic.
- Plec de càrrecs de l'expedient disciplinari.
- Audiència del denunciat.
- Proposta de resolució de l'expedient disciplinari.
- Resolució de l'expedient disciplinari.

8.1 Fase de recepció

La persona responsable de la gestió del Canal ètic serà l'encarregada de rebre les comunicacions de denúncia efectuades a través de qualsevol dels mitjans habilitats a l'efecte del Canal ètic, és a dir, el canal escrit, el canal verbal i el canal presencial.

En el cas que la comunicació se sol·liciti dur-la a terme de forma presencial, la reunió presencial amb la persona responsable de la gestió del canal ètic s'haurà de dur a terme en un termini màxim de set dies naturals des de la petició.

Així mateix, en cas de les comunicacions verbals i presencials, les comunicacions es documentaran, previ consentiment de la persona denunciant, mitjançant una transcripció completa i exacta de la conversació mantinguda entre les parts intervinents.

En aquests casos, sense perjudici de la informació en protecció de dades, s'oferirà a la persona denunciant l'oportunitat de comprovar, rectificar i acceptar, mitjançant la seva signatura, la transcripció del missatge.

Un cop rebuda o transcrita la denúncia, es procedirà a la seva entrada i registre, assignant-li un codi d'identificació i obrint el corresponent expedient

d'investigació a través del canal telemàtic Co-resol, si no en tingués i, en tot cas, des d'on la persona informant o denunciante podrà fer el seguiment i aportació d'informació o documentació, si aquesta així ho desitja.

En un termini no superior a set dies naturals a comptar des de la recepció de la informació, el Responsable del Canal ètic remetrà, per escrit, en el cas que l'informant no desitgi fer el seguiment pel canal telemàtic, el corresponent acusament de rebuda de la denúncia, amb indicació de la següent informació:

- El codi d'identificació assignat a l'expedient d'investigació.
- La remissió a la normativa reguladora de la tramitació.
- L'existència d'un canal extern de denúncies.
- El termini màxim de comunicació d'admissió o inadmissió de la denúncia.
- La informació mínima en protecció de dades.
- Tot això, tret que la persona denunciante hagi renunciat a rebre comunicacions o que el Responsable del Canal ètic consideri raonablement que l'esmentada comunicació comprometria la protecció de la identitat de la persona denunciante.

8.2 FASE D'ANÀLISI. ADMISSIÓ O INADMISSIÓ

Un cop registrada la denúncia, la persona responsable de la gestió del canal ètic, juntament amb un assessor jurídic si escau, efectuarà una anàlisi jurídica dels fets descrits a la denúncia i de la informació addicional que s'hagi aportat a la comunicació per la persona denunciante, mitjançant un **Informe jurídic preliminar** i una **Resolució preliminar** que hauran de recollir alguna de les següents conclusions:

8.2.1 Admissió a tràmit

Quan la persona responsable, d'acord amb l'anàlisi preliminar, que la denúncia ha de ser objecte d'un expedient d'investigació, acordarà l'admissió a tràmit d'aquesta.

En un termini no superior als set dies naturals a comptar des de la recepció de la denúncia, la persona Responsable de la gestió del Canal ètic, comunicarà, per escrit, a la persona denunciant l'admissió a tràmit de la denúncia, amb indicació de la següent informació:

- El codi d'identificació assignat a l'expedient d'investigació.
- L'admissió a tràmit.
- L'acord d'inici de la fase d'instrucció.
- El termini màxim de la tramitació de l'expedient d'investigació.
- Els principis reguladors del procediment de tramitació i les mesures de protecció.
- La possibilitat de mantenir la comunicació amb la persona denunciant i, si es considera necessari, de sol·licitar informació addicional.
- La informació mínima en matèria de protecció de dades.

8.2.2 Inadmissió a tràmit

El Responsable de la gestió del canal ètic acordarà la inadmissió a tràmit de la denúncia i l'arxiu de l'expedient d'investigació quan, d'acord amb l'anàlisi preliminar, detecti que concorre algun dels següents supòsits:

- Quan els fets relatats manquin de tota versemblança.
- Quan els fets relatats no siguin constitutius d'infracció inclosa en l'àmbit objectiu d'aplicació del present Reglament.
- Quan els fets relatats manquin manifestament de fonament o existeixin indicis racionals d'haver-se obtingut mitjançant la comissió

d'un delictes. En aquest últim cas, addicionalment a la inadmissió, es remetrà al Ministeri Fiscal la relació circumstanciada dels fets que s'estimin constitutius de delictes.

- Quan la denúncia no contingui informació nova i significativa sobre infraccions en comparació amb una comunicació anterior respecte de la qual han conclòs els corresponents procediments, tret que es donin noves circumstàncies de fet o de dret que justifiquin un seguiment diferent.

En un termini no superior als set dies naturals a comptar des de la recepció de la denúncia, la persona Responsable de gestió del Canal ètic comunicarà a la persona denunciant de forma motivada la inadmissió a tràmit de la denúncia, amb indicació de la següent informació:

- El codi d'identificació assignat a l'expedient d'investigació.
- L'acord d'inadmissió a tràmit.
- Els motius d'inadmissió.
- L'acord d'arxiu de l'expedient d'investigació.
- La informació mínima en matèria de protecció de dades.

8.2.3 Remissió a l'autoritat competent

Quan la persona Responsable del Canal ètic consideri que, d'acord amb l'anàlisi preliminar, l'entitat no té competència per tramitar la denúncia, acordarà la remissió a l'autoritat, entitat o organisme que es consideri competent per a la seva tramitació, així com l'arxiu de l'expedient d'investigació.

En un termini no superior als set dies naturals a comptar des de la recepció de la denúncia, la persona Responsable de la gestió del canal ètic comunicarà a la persona denunciant la remissió de la denúncia, amb indicació de la següent informació:

- El codi d'identificació assignat a l'expedient d'investigació.
- L'acord de remissió a l'autoritat, entitat o organisme competent.
- L'acord d'arxiu de l'expedient d'investigació.
- La informació mínima en matèria de protecció de dades.

8.2.4 Informació al Comitè ètic

La persona Responsable del Canal ètic exposarà l'Informe jurídic preliminar i la Resolució preliminar al Comitè Ètic a efectes informatius i, si escau, d'adoptar els acords que corresponguin.

En cas d'acordar l'admissió a tràmit i, per tant, l'inici de la fase d'instrucció, el Comitè Ètic ho comunicarà al Comitè Executiu.

En el cas que la gravetat de l'incompliment sigui rellevant o el delictes sigui considerablement greu, ACRA es reserva la possibilitat de remetre-ho a un assessor jurídic extern perquè dugui a terme una anàlisi prèvia. L'informe emès per l'assessor jurídic extern s'exposarà al Comitè Ètic perquè, si s'escau, pugui adoptar les mesures cautelars o preventives pertinents.

8.3 Fase d'instrucció

La fase d'instrucció comprendrà totes aquelles diligències d'investigació encaminades a comprovar la versemblança dels fets relatats.

8.3.1 Responsables de la instrucció

Iniciada la fase d'instrucció, el Responsable de Sistema haurà de nomenar a les persones responsables de la investigació o, si escau, la constitució d'un òrgan específic ("òrgan ad hoc") per a aquesta finalitat. Ara bé, en qualsevol cas, el Responsable de Sistema serà la persona responsable de la direcció de la investigació.

Les esmentades persones hauran d'informar el Comitè Ètic de l'avenç i situació del procés de recerca de proves amb periodicitat. A aquests efectes, i en funció de la complexitat de la instrucció, podran emetre un **Informe d'avenç de la investigació i situació del procés dels actes de recerca.**

En el cas que els fets tinguin rellevància penal, el Comitè Ètic podrà derivar la investigació interna un expert extern.

8.3.2. Comunicació amb la persona denunciada

Iniciada la fase d'instrucció, la persona Responsable del Canal ètic comunicarà, per escrit, a la persona denunciada que es troba implicada en una denúncia, amb indicació de la següent informació:

- El codi d'identificació assignat a l'expedient d'investigació.
- L'acord d'inici de la fase d'investigació.
- La relació de fets precisa de continguts a la denúncia.
- La realització de diligències d'investigació, amb inclusió de l'emplaçament per dur a terme una entrevista presencial.
- La relació de drets que l'assisteixen.
- La informació mínima en protecció de dades.

No obstant això, si la persona Responsable del Canal ètic considerés que la comunicació pogués facilitar l'ocultació, destrucció o alteració de les proves, podrà dur-la a terme en l'entrevista amb la persona denunciada.

En cap cas, l'esmentada comunicació inclourà la identitat de la persona denunciant ni es donarà accés al contingut de la denúncia.

8.3.3. Garanties de la instrucció

El Responsable del Sistema vetllarà perquè durant la fase d'instrucció es preservin les garanties que es determinen a continuació:

- **Deures de les persones responsables de la instrucció**

Les persones responsables de la tramitació de la investigació estaran sotmeses al deure de confidencialitat i al deure de guardar secret respecte de l'expedient d'investigació, inclús quan s'hagi finalitzat el procediment de tramitació. A aquests efectes, hauran de formalitzar, si no ho han fet amb anterioritat en ocasió del seu càrrec, un document de compromís relatiu al **deure de confidencialitat i de guardar secret**, el model del qual consta a l'*Annex 3*.

Així mateix, les persones responsables de la tramitació de la investigació estaran sotmeses a la **prohibició de concurrència de conflictes d'interès**. Per tant, hauran de signar una declaració d'absència de conflictes d'interès (DACI), d'acord amb el model adjunt *Annex 4*.

- **Deure de la persona denunciant**

La persona denunciant estarà sotmesa al **deure de col·laboració** amb les persones responsables de la instrucció podent, aquestes últimes, sol·licitar la informació o documentació addicional que considerin pertinent.

- **Drets de la persona denunciada**

Les persones responsables de la tramitació de la investigació informaran a la persona denunciada que ostenta els següents drets:

- El dret a presentar al·legacions per escrit.

- El dret a accedir a l'expedient d'investigació – sense revelar informació que pogués identificar a la persona denunciada –.
- El dret a ser escoltat en qualsevol moment.
- El dret a comparèixer assistida d'advocat

8.3.4 Diligències de recerca

Sense perjudici del dret a formular al·legacions per escrit i amb absolut respecte a la presumpció d'innocència de la persona denunciada, les persones responsables de la investigació empraran les diligències de recerca o investigació que considerin adequades i pertinents.

En aquest sentit, es podran dur a terme, entre d'altres, les següents diligències:

- Petició i accés a informació documental.
- Prendre declaració a la persona denunciada.
- Prendre declaració a la persona denunciada, a les possibles víctimes i als testimonis.
- Examinar dispositius digitals.

La seva pràctica s'haurà de fer tenint en compte les disposicions i limitacions d'altres branques del dret com la legislació laboral, de protecció de dades i la resta de normativa aplicable.

En especial, en la intercepció i examen de dispositius, comunicacions i documents digitals s'hauran de tenir en compte les limitacions que imposa la jurisprudència del Tribunal Suprem i del Tribunal Europeu de Drets Humans (TEDH).

En la diligència de presa de declaració de la persona denunciada s'haurà de garantir el dret de defensa i de presumpció d'innocència i en especial, la comunicació prèvia dels fets que són objecte de recerca, els drets

d'assistència com a persona denunciada i, en tot cas, del dret de personar-se a la declaració assistida d'un advocat de confiança.

De totes les diligències practicades se'n deixarà constància escrita mitjançant actes signades de tot allò actuat.

8.3.5 Informe final de la investigació.

Conclou la investigació, el Responsable del Sistema, en conjunt amb les persones responsables d'aquesta, realitzaran un **Informe final de la investigació** en què constarà, com a mínim, la següent informació:

- L'autor i la data d'emissió.
- El codi d'identificació de l'expedient d'investigació i la data de registre.
- La identificació de les persones responsables de la investigació.
- Els antecedents: la denúncia i la relació de fets exposats.
- L'objecte de la investigació.
- Les diligències de recerca practicades amb la finalitat de comprovar la versemblança dels fets.
- La conclusió d'existència, o no, d'indícis raonables o proves suficients d'un incompliment.
- Les possibles causes de la infracció (deficiències del sistema)
- Les recomanacions i propostes d'adopció de mesures preventives, correctores, de detecció o de millora.

8.3.6 Informe d'expert

L'informe final de la investigació es podrà remetre, si es considera oportú, a l'assessor jurídic extern per tipificar els fets, resultat de la investigació i les propostes o recomanacions d'actuació.

8.4 FASE DE RESOLUCIÓ

8.4.1 Resolució final de l'expedient d'investigació

A la vista de les conclusions exposades a l'Informe final de la investigació, el Responsable del Sistema, amb el vistiplau del Comitè Ètic, emetrà la **Resolució final de l'expedient d'investigació** pronunciant-se en algun dels següents:

- **Acord d'inici de la fase d'adopció de mesures**

En el cas que hi hagi indicis raonables o proves suficients d'un incompliment, s'acordarà l'inici de la fase d'adopció de mesures, proposant les accions pertinents i necessàries.

- **Arxiu de l'expedient d'investigació**

En el cas que no existeixin indicis raonables o proves suficients d'un incompliment, s'acordarà l'arxiu de la denúncia.

- **Remissió a la Fiscalia**

En el cas que es conclogui que els fets poden ser indiciàriament constitutius de delictes, s'acordarà la remissió de la denúncia, amb caràcter immediat, al Ministeri Fiscal o, en el cas que els fets afectin els interessos financers de la Unió Europea, així com l'arxiu de l'expedient d'investigació.

- **Remissió a l'autoritat competent**

En el cas que es conclogui que l'entitat no té competències per tramitar la denúncia, s'acordarà la remissió a l'autoritat, entitat o organisme que es consideri competent per a la seva tramitació, així com l'arxiu de l'expedient d'investigació.

8.4.2 Informació al Comitè executiu

En qualsevol dels casos, el Comitè Ètic presentarà al Comitè Executiu la Resolució final de l'expedient d'investigació i la sotmetrà a la seva aprovació.

8.4.3 Comunicació de la resolució a les parts

En el cas que el Comitè Executiu aprovi la Resolució final, la persona Responsable del Canal ètic remetrà còpia d'aquesta a la persona denunciant i a la persona denunciada.

8.5 FASE D'ADOPCIÓ DE MESURES

8.5.1 Mesures correctores i/o de millora

En el cas que s'acordi l'adopció de mesures preventives, correctores, de detecció o de millora, la Resolució final determinarà l'acció o les accions a implementar, el departament o òrgan responsable de la seva execució i el termini d'execució.

El Responsable del Sistema, d'una banda, donarà les instruccions pertinents al departament o òrgan responsable de l'execució de les mesures i, d'altra banda, informarà d'aquest fet al Comitè Ètic perquè faci seguiment de les accions adoptades.

8.5.2 Mesures disciplinàries

Quan el Comitè ètic proposi al Comitè executiu l'inici d'actuacions disciplinàries, aquest podrà acordar l'inici d'un expedient disciplinari conforme al règim de faltes i sancions previst al conveni col·lectiu o a la legislació d'aplicable, tenint en compte els terminis de caducitat.

Si es determinés oportú per a la pràctica de l'expedient, es podrà contractar a un Expert extern en matèria laboral.

- **Instrucció d'expedient disciplinari:** el Comitè ètic iniciarà l'expedient disciplinari seguint el procediment intern i el règim sancionador establert al conveni col·lectiu o a la legislació laboral aplicable. El Comitè ètic podrà fonamentar-se a l'informe final realitzat a la investigació interna, sense perjudici de poder practicar alguna diligència addicional si ho considera necessari, útil i pertinent.
- **Plec de càrrecs i audiència:** posteriorment, el Comitè Ètic traslladarà al denunciat del plec de càrrecs formulat en contra seva que inclourà una proposta de sanció, atorgant-li tràmit d'audiència i un termini perquè pugui al·legar i aportar prova de descàrrec que al seu dret de defensa convingui. S'adjuntarà el Plec de càrrecs de l'expedient disciplinari a l'expedient.
- **Resolució de l'expedient disciplinari:** rebudes les al·legacions i proves de descàrrec del denunciat, es procedirà a resoldre l'expedient:
 - Estimar en la seva integritat les al·legacions i proves de defensa proposant l'arxiu de l'expedient.
 - Estimar parcialment les al·legacions i proves de defensa, proposant atenuar o reduir la proposta de sanció.
 - Desestimar totalment les al·legacions i proves de defensa, mantenint la proposta de sanció.

La Resolució, en tot cas, s'eleva al Comitè Executiu perquè adopti la corresponent ratificació.

- **Execució de la sanció:** En el supòsit que la resolució de l'expedient disciplinari emesa per el Comitè executiu impliqui la imposició d'una sanció, s'encomanarà a Recursos humans o al Departament competent la comunicació per escrit a la persona denunciada i l'execució de la sanció. La resolució que posa fi a l'expedient disciplinari, així com l'escrit de comunicació i execució de la sanció

es custodiarà per el Comitè ètic per al seu arxiu i el seu seguiment fins a l'execució de la sanció.

9. MESURES DE PROTECCIÓ

9.1 ACOMPANYAMENT A LA VÍCTIMA

Es prestarà especial atenció a la restitució dels drets de les víctimes, establint aquells mecanismes que garanteixin, d'una banda, que les víctimes estiguin protegides de qualsevol tipus de represàlia per denunciar i/o donar testimoni dels fets i, d'altra banda, que rebin el suport corresponent per tenir una recuperació integral i disminuir, mentre sigui possible, les conseqüències negatives de l'esdeveniment del qual van ser víctimes.

9.2 PROTECCIÓ DE LA PERSONA DENUNCIANT

Donant compliment a la *Llei 2/2023, de 20 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informen sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció*, en qualsevol denúncia i procediment que es tramiti es respectaran els drets i garanties de les persones denunciants, víctimes i testimonis. En aquest sentit, estaran protegides davant qualsevol tipus de represàlia, discriminació i penalització per motiu de les denúncies realitzades.

Així mateix, es garantirà la màxima confidencialitat sobre la identitat tant de la persona denunciant, com la de les possibles víctimes i/o les persones que en siguin testimoni. Com a mesura per garantir aquesta confidencialitat es fa constar expressament que l'exercici del dret de defensa per part de la persona denunciada no suposa, en cap cas, l'accés a les dades relatives a la identitat de la persona denunciant, les víctimes i les o els testimonis.

Totes les persones que tinguin coneixement de les denúncies que es facin a través del Canal ètic, estan obligades a guardar secret professional sobre la identitat de la persona denunciant, víctimes i testimonis.

No s'adoptarà cap tipus de mesura o represàlia, sigui directa o indirecta, contra qualsevol denúncia que es faci de bona fe. En cas contrari, es podran adoptar les mesures o actuacions procedents d'acord amb la legislació aplicable.

9.3 PROTECCIÓ DE LA PERSONA DENUNCIADA

En la tramitació de la denúncia i el procediment que es tramiti, es respectaran en tot moment els drets que assisteixen a la persona denunciada, especialment, la presumpció d'innocència, el dret de defensa i el principi de contradicció. Així mateix, es garantirà la màxima confidencialitat sobre la identitat de la persona denunciada, dels fets i de les dades del procediment.

9.4 CONFIDENCIALITAT

ACRA garantirà la guarda de secret i tractar amb caràcter confidencial tota la informació rebuda en el marc del Canal ètic. En aquest sentit, s'adoptaran totes les mesures de protecció respecte a tota la informació que es pugui considerar sensible i confidencial llevat que la seva divulgació, revelació o cessió estigui autoritzada o hagi de ser divulgada per imperatiu legal, en especial, perquè s'hagi d'executar o elevar a l'autoritat policial o judicial.

Tant en la investigació com, si escau, en la imposició de les mesures disciplinàries, correctores i sancionadores que corresponguin, en el marc dels procediments tramitats al Canal ètic, s'haurà de guardar un estricta confidencialitat.

El Comitè ètic vetllarà pel compliment d'aquest deure de confidencialitat i podrà investigar qualsevol infracció del secret i la confidencialitat de la tramitació.

Per al compliment degut del deure de confidencialitat, s'adoptaran les mesures de seguretat informàtiques suficients que permetin garantir el tractament confidencial de les denúncies.

De la mateixa manera, durant tota la tramitació d'un expedient de denúncia, les persones responsables de l'expedient d'investigació hauran de signar el document de compromís de confidencialitat, d'acord amb a l'*Annex 3*.

9.5 Conflicte d'interessos

S'entén que hi ha conflicte d'interessos quan l'objectivitat de qui ha de participar i/o prendre decisions sobre una comunicació o denúncia està compromesa per la seva relació amb la persona denunciant, denunciada o amb els fets denunciats. En aquests supòsits, la persona afectada haurà de comunicar-ho al Comitè ètic i abstenir-se de participar en el procediment i/o deliberacions de denúncies en què hi pugui haver un conflicte d'interès.

En tota la tramitació d'un expedient de denúncia, les persones responsables de l'expedient d'investigació hauran de signar una declaració d'absència de conflicte d'interès (DACI), d'acord amb el model adjunt *Annex 4*.

9.6 Conservació de la informació

S'haurà de dur a terme el registre i arxiu de totes les sol·licituds, comunicacions rebudes, informes de recerca i de resolució, així com els informes periòdics i/o puntuals emesos, a fi de garantir la traçabilitat de les accions dutes a terme, de conformitat amb la normativa de protecció de dades de caràcter personal.

10. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

ACRA tractarà les dades personals proporcionades a través del Canal ètic, de conformitat amb el que disposa el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016 i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.

ACRA, en qualitat de Responsable del tractament, tractarà les dades personals amb la finalitat de gestionar les denúncies formulades sobre eventuais incompliments dels principis i polítiques del Codi ètic d'ACRA, així com d'infraccions i de la normativa interna i/o la legislació vigent.

La base legal de l'esmentat tractament rau en la necessitat de donar compliment a una obligació legal.

Les dades personals proporcionades es conservaran durant el temps imprescindible per tramitar l'expedient d'investigació i durant un màxim de tres mesos des de la formulació de la denúncia – si l'expedient d'investigació es troba tancat –, llevat que calgui mantenir-los més temps per l'obertura d'un procediment administratiu i/o judicial.

En cap cas seran objecte de tractament les dades personals que no siguin necessàries per a la tramitació de l'expedient d'investigació procedint-se, si és el cas, a la seva immediata supressió. Així mateix, 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, ni bloqueig d'aquestes.

Les dades personals no es comunicaran a tercers excepte que, si s'escau, calgui comunicar-les a assessors experts externs per a la tramitació d'un expedient d'investigació, o bé, en compliment d'una obligació legal, s'hagin de comunicar a

les Forces i Cossos de Seguretat i/o als Jutjats i Tribunals o altres autoritats corresponents.

En el cas que es comuniquessin a personal extern a l'entitat, aquestes persones signaran el corresponent contracte de confidencialitat i d'assumpció del tractament.

La persona interessada podrà exercir els drets d'accés, rectificació, supressió, limitació del tractament, o oposició al tractament, així com el dret a la portabilitat de les dades, davant el Responsable del tractament. Per a això s'haurà de dirigir a l'ASSOCIACIÓ CATALANA DE RECURSOS ASSISTENCIALS (ACRA), per correu postal a, carrer Calàbria, 236 – 240, 08042 Barcelona, o mitjançant correu electrònic a acra@acra.cat.

En el cas que la persona interessada no obtingui una resposta satisfactòria i desitgi formular una reclamació o obtenir més informació sobre qualsevol d'aquests drets, podrà dirigir-se a l'Autoritat Catalana de Protecció de dades per correu postal a l'adreça carrer Rosselló, 214, Esc. A, 1r 1a, 08008 Barcelona, o bé, mitjançant correu electrònic apdcatt@gencat.cat.

11. RÈGIM SANCIONADOR

Tal i com estableix el present reglament, ACRA podrà adoptar les mesures disciplinàries que consideri pertinents contra tota aquella persona que dugui a terme qualsevol conducta contrària a la legalitat, als principis i valors del Codi ètic o a la normativa interna de l'entitat, així com qualsevol mena d'incompliment contractual, d'acord amb el conveni col·lectiu o la legislació laboral d'aplicació al personal contractat, o d'acord amb els Estatuts i el Reglament de règim intern de l'entitat.

Així mateix, d'acord amb el principi de bona fe, es presumirà que totes les persones implicades en un expedient d'investigació – persona denunciante, persona denunciada, testimonis i persones investigadores – actuaran sense ànim de venjança, d'assetjar moralment, de causar un perjudici laboral o professional, o de lesionar l'honor de la persona denunciada o d'un tercer.

Ara bé, en el cas que alguna d'aquestes persones dugui alguna actuació contrària al present reglament o al Codi ètic i, en especial, en cas que la persona denunciante faci un ús fraudulent del Canal ètic presentant una denúncia sent conscient de la falsedat dels fets, actuant amb manifest menyspreu a la veritat, amb la intenció de venjança, de perjudicar a l'entitat o d'assetjar la persona denunciada, de lesionar el seu honor o de perjudicar-lo laboral, professional o personalment, ACRA podrà adoptar, així mateix, mesures disciplinàries contra aquestes, d'acord amb el conveni col·lectiu o la legislació laboral d'aplicació al personal contractat, o segons els Estatuts i el Reglament de règim intern de l'entitat.

12. NORMATIVA INTERNA DE REFERÈNCIA

La normativa interna d'ACRA relacionada amb el present Reglament és la següent:

- Estatuts
- Reglament de règim intern
- Codi ètic
- Guia d'instruccions del Canal ètic

13. IMPLEMENTACIÓ DEL REGLAMENT

D'acord amb la *Llei 2/2023, de 20 de febrer, reguladora de la protecció de las persones que informen sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció*, aquest Reglament serà plenament efectiu per a ASSOCIACIÓ CATALANA DE RECURSOS ASSISTENCIALS a partir del 06 de juliol de 2026.

El present reglament es revisarà periòdicament pel Comitè ètic, procedint a la seva actualització quan les circumstàncies estructurals o funcionals ho requereixin o per un canvi normatiu.

Per a la seva implementació s'acordaran les accions concretes a dur a terme, els recursos convenients i es farà seguiment del seu progrés.

ANNEX 1. CONDUCTES DENUNCIABLES

Les conductes denunciabls seran les normes de comportament del Codi ètic d'ACRA. Aquestes normes engloben:

- La política de transparència
- El compliment de la legalitat
- El compromís de lleialtat
- El caràcter no partidista de l'entitat
- Les normes en les Relacions laborals, en Prevenció de riscos laborals i salut, Igualtat, Diversitat i no discriminació
- L'optimització dels recursos
- Les incompatibilitats i conflicte d'interessos
- El suborn i la corrupció
- La confidencialitat i protecció de dades
- La política de regals i obsequis

Per altra banda, a títol merament informatiu, s'indiquen les conductes tipificades al Codi Penal espanyol i els delictes previstos en altres lleis especials susceptibles de denúncia:

- Corrupció en els negocis
- Corrupció en les transaccions internacionals
- Suborns
- Tràfic d'influències
- Fraus a la Hisenda Pública
- Incompliment i falsedat d'obligacions comptables establertes per llei tributària
- Fraus a la Seguretat Social
- Fraus en la concessió d'ajudes i subvencions públiques

- Fraus als Pressupostos Generals de la Unió Europea
- Delictes contra la intimitat personal i familiar en l'àmbit informàtic
- Descobriment i revelació de secrets
- Apoderament, difusió o divulgació de secret d'empresa
- Estafes i frau
- Delictes contra la Propietat Intel·lectual
- Delictes contra la propietat industrial
- Publicitat enganyosa
- Blanqueig de capitals i Finançament del terrorisme
- Abús d'informació privilegiada
- Falsificació d'informació econòmicofinancera
- Manipulació i alteració de preus i cotitzacions als mercats
- Frustració de l'execució
- Insolvències punibles
- Delictes relacionats amb el comerç
- Finançament il·legal de partits polítics
- Contra els drets fonamentals i llibertats públiques
- Contra els drets dels treballadors
- Contra els drets fonamentals i llibertats públiques - associació il·lícita
- Contra la integritat moral - assetjament laboral

ANNEX 2. MODEL DE DENÚNCIA

NOM I COGNOMS:

DNI:

TELÈFON:

CORREU ELECTRÒNIC:

MITJÀ DE CONTACTE PREFERENT:

TIPUS DE RELACIÓ AMB L'ENTITAT:

DATA:

*Està permesa la presentació de denúncies anònimes.

EXPOSO

DESCRIPCIÓ DELS FETS:

PERSONA/ES DENUNCIADA/ES:

ALTRES PERSONES INVOLUCRADES:

DATA, LLOC I HORA DELS FETS:

DOCUMENTACIÓ DE SUPORT QUE S'ADJUNTA:

DATA I SIGNATURA

ANNEX 3. DOCUMENT DE CONFIDENCIALITAT I SECRET DE LA DENÚNCIA

Codi Expedient:

Data:

A fi de garantir la confidencialitat i secret de la denúncia interna i el seu corresponent procediment de tramitació de la mateixa, la persona sotasignat, com a participant en el procés de preparació i tramitació de l'expedient, declara:

Que el/la Sr/Sra., en compliment del Codi ètic i el Reglament del Canal ètic de l'entitat, es compromet a mantenir confidencialitat i secret tant de la denuncia interna com del seu corresponent expedient de tramitació, en totes i cadascuna de les seves fases.

I en compliment d'aquestes normes internes de l'ASSOCIACIÓ CATALANA DE RECURSOS ASSISTENCIALS, signa el present document, en la data i lloc abans indicada.

Nom i cognoms:

Signatura

ANNEX 4. DECLARACIÓ D'ABSÈNCIA DE CONFLICTE D'INTERÈS (DACI)

Número d'expedient:

Data:

A fi de garantir la imparcialitat en el procediment de denúncia interna a d'alt referenciat, el/la sotasignat, com a participant en el procés de preparació i tramitació de l'expedient, declara:

Que en compliment dels principis i garanties del procediment de denúncies internes establerts al Reglament del Canal ètic de l'ASSOCIACIÓ CATALANA DE RECURSOS ASSISTENCIALS, el/la Sr/Sra., com a participant en el mateix, manifesta no tenir cap tipus d'interès amb la persona denunciant que pugui obstaculitzar la correcta tramitació de l'expedient, i es compromet a que la recepció i la investigació es dugui a terme garantint l'objectivitat i autonomia corresponents, evitant qualsevol tipus d'ingerència interna o externa, així com la presumpció d'innocència de la persona investigada, donant-li sempre dret a la seva defensa i a la contradicció de fets i arguments.

I en compliment de les normes internes de ASSOCIACIÓ CATALANA DE RECURSOS ASSISTENCIALS, signa el present document.

Nom i cognoms:

Signatura