

PROTOCOL SISTEMA INTERN D'
INFORMACIÓ SOCIETAT
MUNICIPAL D'APARCAMENTS I
PROJECTES

Versió	Data	Afecta:	Breu descripció del canvi

PROTOCOL DEL SISTEMA INTERN D'INFORMACIÓ

1. INTRODUCCIÓ

El Model de Prevenció de Delictes existent a la Societat Municipal D'Aparcaments i Projectes (d'ara endavant, SMAP, o l'Organització) i els valors que aquesta promou requereixen que els membres del seu òrgan d'administració i tots els seus directius, i empleats o personal (d'ara endavant, l'òrgan d'administració, els directius i els empleats de SMAP seran referits conjuntament com a "Membres de l'Organització") actuïn amb integritat i assumeixin la responsabilitat de les seves accions quan actuen en el marc de l'activitat desenvolupada per l'SMAP.

Aquest protocol respon a la necessària supervisió i seguiment del << Model d'Organització i Gestió per a la prevenció i detecció de delicts de la Societat Municipal d'Aparcaments i Projectes >> fent-se necessari en aquest moment, la modificació del punt 5 del Codi de Conducta de l'SMAP, referit al Canal de Denúncies, de conformitat amb els requisits establerts a la Llei 2/2023, de 20 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informin sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció.

Aquesta normativa parteix de la idea de la conveniència de posar el focus d'atenció en la col·laboració ciutadana necessària per aconseguir l'eficàcia del dret i el bon funcionament de les institucions públiques i privades. I, per tant, la necessitat d'establir instruments específics perquè, els qui coneixen actuacions irregulars o il·legals, puguin facilitar aquestes dades amb la tranquil·litat i confiança que se li brindaran tots els mecanismes de protecció necessaris perquè pugui seguir mostrant aquesta conducta valenta i d'utilitat pública sense por de patir ingerències, pressions o represàlies ni per part de la persona a qui s'acusi, o tercers vinculats a aquesta, i/o de la pròpia organització.

A aquest efecte, l'SMAP, amb la voluntat clara d'atendre i aturar al si de la pròpia organització, de forma diligent i eficaç, qualsevol conducta irregular o il·legal susceptible de generar conseqüències perjudicials per a aquesta, ha configurat un Sistema Intern d'Informació centrat a assegurar un ús assequible, amb garanties de confidencialitat, de seguiment i tramitació correctes de la informació i de protecció a l'informant per tal d'erigir-lo com el vehicle d'informació preferent.

En el desenvolupament d'aquest Sistema d'Informació, l'organització ha considerat el compliment de la normativa de protecció de dades d'Espanya i de la Unió Europea.

2. OBJECTE I FINALITAT

El Sistema Intern d'informació implementat per l'SMAP compleix l'objecte de constituir-se com el mecanisme idoni a través del qual informar, de manera confidencial, les activitats i les conductes potencialment irregulars que es descriuran a l'apartat 3 del present Protocol.

Precisament amb vista a l'efectivitat d'aquest Sistema Intern d'informació, s'ha entès com a essencial el desenvolupament d'un protocol, Protocol del Sistema Intern d'Informació, que a més de contenir el detall de quina serà la manera com es tramitaran i gestionaran les informacions rebudes, compleixi la finalitat d'establir un règim òptim de protecció de les persones que facin ús del Sistema intern d'informació, a fi de crear un clima de confiança que en potenciï l'ús i aprofundeixi en la cultura d'integritat i confiança amb la que ens identifiquem, i que entenem és fonamental per ajudar-nos a prevenir i detectar amenaces tant per a l'interès de la pròpia empresa com de la societat que ens envolta i amb què interactuem diàriament en el desenvolupament de la nostra activitat.

Així doncs, i a mode de resum, podem assegurar que la finalitat del present Protocol és doble i es concreta a l'establiment de:

- I. Un sistema intern d'informació, que abasta tant el canal, entès com el mecanisme o vehicle articulat per a l'enviament i la recepció de la informació, com la identificació i el desenvolupament de la persona encarregada del mateix, Responsable del Sistema.
- II. Un procediment de gestió de la informació,
- III. Un sistema de protecció adreçat a les persones que, en un context laboral o professional, detectin infraccions penals o administratives greus o molt greus i les comuniquin mitjançant el canal implementat per l'SMAP.

3. ÀMBIT PERSONAL I MATERIAL D'APLICACIÓ.

El Sistema Intern d'Informació implementat per l'SMAP és aplicable a qualsevol persona que pretengui denunciar una possible infracció en el context professional de l'SMAP, concretament a totes aquelles persones que, com a conseqüència de la relació directa o indirecta amb l'organització, i en un context laboral o professional, hagin obtingut informació sobre infraccions, comprenent en tot casa:

- Els empleats que mantenen relació amb l'SMAP.
- Els professionals, col·laboradors de l'organització, amb independència del nivell jeràrquic i la posició que ocupen dins de l'organització.
- Les persones que exerceixen les responsabilitats més altes de l'organització.
 - L'equip directiu.
 - Aquelles que encara que no siguin emprades, en els casos en què la informació sobre infraccions hagi estat obtinguda durant el procés de selecció.
 - Els representants legals de les persones treballadores en l'exercici de les seves funcions d'assessorament i suport al informant.

I s'estableix com un com via confidencial a través del qual poder traslladar possibles conductes irregulars o il·lícites de les que puguin haver estat testimonis, o tinguin coneixement, i que estiguin relacionades amb:

- Infrazions del dret de la Unió Europea sempre que:
 - i) S'emmarquin en l'àmbit de la contractació pública (tret de procediments que hagin estat declarats secrets o reservats), adjudicació de concessions o contractes, serveis, productes i mercats financers, prevenció del blanqueig de capitals i finançament del terrorisme, mercat i consumidors, medi ambient , naturalesa, biodiversitat i clima, així com salut pública i protecció i benestar dels animals.
 - ii) Afectin interessos financers de la Unió Europea,
 - iii) Incideixin al mercat interior i/o
 - iv) Es cometin en matèria de competència, ajuts atorgats per l'Estat, o fiscalitat.
- Accions o omissions que puguin ésser constitutives d'infrazció penal.
- Accions o omissions que puguin ser constitutives d'infrazció administrativa, sempre que tinguin la consideració de greu o molt greu.
- Infrazions penals o administratives greus o molt greus que impliquin menyscapse econòmic per a la Hisenda Pública i la Seguretat Social.
- Infrazions del dret laboral en matèria de seguretat i salut a la feina, això sense perjudici de la regulació establerta a la seva normativa específica.
- Incompliments de normes, protocols, procediments o polítiques interns de l'empresa, o de la legislació vigent i aplicable.

Les comunicacions que es facin a través del Sistema Intern d'Informació es referiran, exclusivament, a conductes que puguin afectar efectivament de forma raonable la relació laboral o professional entre l'organització i els seus empleats, col·laboradors i, mai referides a àmbits vinculats a la vida privada de les persones.

Els informants només han de proporcionar aquella informació específica i objectiva que sigui necessària per determinar si l'objecte de la seva comunicació es troba dins de l'abast per al qual s'implementa el sistema intern d'informació.

Així mateix, hauran d'evitar, tret que sigui indispensable per entendre l'abast de la informació, facilitar dades personals que revelin l'origen ètnic o racial, les opinions polítiques, les conviccions religioses o filosòfiques, l'afiliació sindical, així com dades biomètriques, dades relatives a la salut o dades relatives a la vida sexual o orientacions sexuals de l'informador, persona denunciada o

qualsevol altra persona física relacionada o vinculada als fets comunicats a través del sistema intern.

El Sistema Intern d'Informació a què es refereix aquest protocol complementa, però NO substitueix els canals de comunicació que l'organització ja té desenvolupats per a matèries específiques, com ara l'assetjament laboral. En definitiva, el Sistema Intern d'Informació s'erigeix com un mecanisme més a disposició dels informants, sens perjudici que continuen tenint oberta la llera normal de comunicació a través dels seus superiors jeràrquics.

4. SISTEMA INTERN D'INFORMACIÓ

El Sistema Intern d'Informació implementat s'erigeix com la via preferent per informar sobre les accions o omissions previstes a l'apartat anterior, sempre que es pugui tractar de manera efectiva la infracció i no hi hagi un risc real de represàlia per al denunciant.

A l'efecte d'evitar això, aquest Sistema compleix els requisits i estàndards següents: i) Permetre a totes les persones referides a l'apartat 3, comunicar informació sobre les infraccions previstes en aquest apartat. ii) Estar dissenyat, establert i gestionat de manera segura, de manera que es garanteixi la confidencialitat de la identitat de l'informant i de qualsevol tercer esmentat en la comunicació, i de les actuacions que es desenvolupin en la gestió i tramitació d'aquesta, així com la protecció de dades, impedit l'accés de personal no autoritzat. iii) Permetre la presentació de comunicacions per escrit o verbalment, o de totes dues maneres. iv) Integrar els diferents canals interns d'informació que es puguin establir dins de l'organització. v) Garantir que les comunicacions presentades es puguin tractar de manera efectiva, amb l'objectiu que el primer a conèixer la possible irregularitat sigui la pròpia organització. vi) designar un Responsable del Sistema. vii) desenvolupar una política o estratègia que enuncii els principis generals en matèria de sistemes intern d'informació i defensa de l'informant i que sigui degudament publicitada al si de l'organització. viii) comptar amb un procediment de gestió de les informacions rebudes. ix) establir les garanties per a la protecció dels informants a l'àmbit de la pròpia organització.

5. CANALS QUE INTEGREN EL SISTEMA INTERN D'INFORMACIÓ

Els Informants podran realitzar comunicacions per escrit o verbalment a través dels mitjans o canals següents:

- Per escrit, mitjançant correu postal o qualsevol mitjà electrònic habilitat, concretament mitjançant un formulari de denúncia inclòs a la pàgina web. En aquest cas es generarà de forma instantània un codi de seguiment únic i personal per a cada Informador, que us permetrà fer un seguiment de l'estat en què es troba la tramitació de la vostra Comunicació. S'hi annexa enllaç d'accés directe al mateix <https://www.mobipalma.mobi/mobilitat/estacionament/aparcamentssmap/>

- Verbalment, per via telefònica a través del número 971 214646 o mitjançant sistema de missatgeria de veu.
- A sol·licitud de l'informant, també es pot presentar mitjançant una reunió presencial al despatx del Responsable del Sistema o lloc expressament convingut entre les parts. Aquesta trobada s'ha de celebrar, amb caràcter general, en el termini màxim de set dies a aquell en què s'hagi sol·licitat l'audiència.

Si es formalitza la comunicació per qualsevol de les dues últimes vies habilitades, és a dir, per mitjà verbal, el responsable del sistema documentarà la conversa: i) mitjançant una gravació, sempre que l'informant hagi autoritzat, en un format segur, durador i accessible o ii) mitjançant una transcripció completa i exacta de la conversa.

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

D'aquesta manera, i per aprofundir en la implementació d'un clima de confiança que propiciï l'ús dels canals habilitats per part dels qui fossin coneixedors de circumstàncies que haurien de ser comunicades a l'organització en compliment d'aquest Protocol, es permet expressament la comunicació efectuada de manera anònima.

6. RESPONSABLE DE LA GESTIÓ DEL SISTEMA

El Comitè Compliance, com a responsable de la implementació del Sistema, és també el competent per a la designació de la persona física responsable de la gestió del sistema esmentat, d'ara endavant el «Responsable del Sistema», així com de la seva destitució o cessament.

Sent que va ser aprovat a l'acta de la sessió núm. 4/2022 del Comitè de Compliance que serà la Unitat de Seguiment de Risc Penals de l'SMAP l'encarregada de la tramitació de les denúncies, així com la composició de la mateixa, a l'empara del disposat a l'article 8.2 de la Llei 2/2023 reguladora de la protecció de les persones que informin sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció, s'ha optat per delegar a un dels seus membres, les facultats de gestió del Sistema Intern d'Informació, en endavant Responsable del Sistema, coincidint amb qui ocupa el càrrec de Cap d'Àrea de RRHH i Jurídic.

El Responsable del Sistema assumeix les tasques següents:

- Recepció, verificació i tractament de les comunicacions rebudes.
- Gestió i manteniment de l'arxiu dels casos rebuts i dels expedients generats.
- Revisió i control del funcionament del sistema intern d'informació.
- Elaboració d'un informe anual de la gestió del Sistema Intern d'Informació i trasllat d'aquest a l'Òrgan d'Administració de l'SMAP, per a

la seva inclusió a l'informe anual de seguiment del Model de Prevenció de Delictes.

- Actualització periòdica del Protocol del sistema intern d'informació.

El Responsable del Sistema, així com, en el seu suport, les persones que hagin actuat per la seva designació, i qualsevol persona que intervingui a les fases de gestió i tramitació del Sistema Intern d'Informació o en la tramitació de comunicacions, hauran d'actuar amb respecte a el que estableix aquest Protocol, realitzant el treball amb la màxima diligència i confidencialitat, abstenint-se de revelar informacions, dades o antecedents a què tinguin accés en l'exercici de la seva tasca, així com d'utilitzar-los en benefici propi o d'un tercer.

De la mateixa manera hauran d'abstenir-se d'actuar en aquells supòsits en què, per les persones a què afecta la informació o de la matèria que es tracta, es deriva conflicte d'interès, comunicant-ho de manera immediata, a la Unitat de Seguiments de Riscos Penals o, si no, a l'òrgan d'administració, qui serà l'encarregat d'assignar la tramitació de la denúncia formulada a una persona qualificada en què no concorri aquesta situació. Aquest nou nomenament serà, si escau, comunicat a l'informant a través del canal que hagi facilitat a efectes de notificacions.

El Responsable del Sistema haurà de desenvolupar les seves funcions de manera independent i autònoma de la resta d'òrgans i/o departaments de l'SMAP. No podrà rebre instruccions de cap tipus en el seu exercici i haurà de disposar de tots els mitjans personals i materials necessaris per dur-les a terme.

7. PRINCIPIS REGULADORS DEL SISTEMA INTERN, GARANTIES I MESURES DE PROTECCIÓ

▪ **Obligació de comunicar**

Els membres de l'SMAP, així com terceres parts vinculades a l'organització, que tinguessin indicis racionals i raonables de la comissió d'una irregularitat o d'algun acte contrari a la legalitat, o a les normes internes aplicables que l'Organització adopti voluntàriament, ho han de comunicar al Responsable del sistema a través dels canals habilitats.

Tots els empleats tenen l'obligació de posar en coneixement del Responsable del Sistema qualsevol dada o indicati que es pugui haver comès o es pugui cometre un incompliment o infracció.

▪ **Atorgament de mesures de protecció i de suport**

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 tenir mesures tècniques i organitzatives adequades per preservar la identitat i garantir la confidencialitat de les dades corresponents a les persones

afectades i a qualsevol tercer que s'esmenti a la informació subministrada, especialment la identitat de l'informant en cas que s'hagués identificat.

L'informador que faci ús del Sistema Intern d'Informació té dret que la seva identitat no sigui revelada a terceres persones i a protecció sempre que hi concorrin les circumstàncies següents:

- a) tinguin motius raonables per pensar que la informació referida és veraç en el moment de la comunicació o revelació, encara que no aportin proves concloents, i que la informació esmentada entra dins de l'àmbit d'aplicació d'aquesta llei,
- b) la comunicació o la revelació s'hagi realitzat d'acord amb els requeriments que preveu aquesta llei.

D'aquesta manera, quedaran expressament excloses de tota mesura de protecció els informants que hagin comunicat o revelat:

- a) Informacions vinculades a reclamacions sobre conflictes interpersonals o que afectin únicament l'informant i les persones a qui es refereixi la comunicació o revelació,
- b) Informacions que ja estiguin completament disponibles per al públic o que constitueixin mers rumors, i
- c) Informacions que es refereixin a accions o omissions no compreses en l'àmbit d'aplicació definit en l'apartat tercer del present Protocol.

La valoració d'aquesta circumstància la portarà a terme el Responsable del Sistema a la fase de recepció i anàlisi preliminar de la comunicació. Sense perjudici que la situació pugui ser objecte de nova revisió durant la fase de recerca si hi ha una modificació de les circumstàncies que van provocar la inaplicació de les mesures a la fase prèvia.

De la mateixa manera, les persones que comuniquin o revelin infraccions conforme al que preveu aquest Protocol comptaran amb el suport del Responsable del Sistema, qui els informarà i assessorarà dels procediments i recursos disponibles, de la protecció davant de les represàlies i dels drets que us assisteixen.

La persona que hagi comunicat o revelat informació de forma anònima, però les dades de la qual hagin estat conegudes amb posterioritat, tindrà igualment dret que li atorguin mesures de protecció i suport.

▪ **Confidencialitat**

Qui presenti una comunicació a través del Sistema Intern d'Informació té dret que la seva identitat no sigui revelada a terceres persones, per això l'SMAP garanteix la màxima confidencialitat de les comunicacions rebudes, així com de la identitat de l'informador, que no es revelarà al denunciat ni a la resta de l'organització sense el seu consentiment.

Totes les persones que, sempre que sigui estrictament necessari per a la gestió adequada de la comunicació, en tinguin coneixement, estaran obligades a mantenir rigorosa confidencialitat de les comunicacions en tots els seus

extremes, incloent-hi les dades de les parts intervinents en el procés, especialment sobre la identitat de l'informador.

Aquesta obligació de confidencialitat fa fallida, únicament, en aquells supòsits en què el Responsable del Sistema es vegi obligat a revelar i/o posar a disposició informació i/o documentació relativa a les seves actuacions, inclosa la identitat de les parts implicades, a requeriment de l'autoritat judicial o administrativa competent.

▪ **Prohibició de represàlies, garantia d'indemnitat i presumpció d'innocència**

Queda estrictament prohibit els actes constitutius de represàlies, incloses les temptatives i amenaces de represàlia, contra qualsevol persona que, de bona fe, posi en coneixement, a través del sistema intern d'informació, incompliments de la normativa interna, així com contra aquells que puguin col·laborar en la investigació o ajudin a resoldre-la.

Si el Responsable del Sistema confirmés que algun interessat que hagués actuat de bona fe, ha estat objecte d'alguna mesura sancionadora o represàlia, els autors o responsables d'aquestes seran objecte de recerca i, si escau, se'ls aplicarà les mesures disciplinàries corresponents.

A aquests efectes s'entendrà 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 les persones que les pateixen en desavantatge particular respecte a una altra en el context laboral o professional, només per la condició d'informants, o per haver realitzat una revelació pública.

SMAP garantirà la protecció adequada de la intimitat i de les dades personals i la preservació de l'honor, la presumpció d'innocència i el dret a la defensa dels denunciats o persones afectades per la comunicació, preservant-ne la identitat i garantint-ne la confidencialitat dels fets i dades del procediment i, molt especialment en els supòsits de comunicacions infundades, falses o de mala fe, davant les quals s'adoptaran, si escau, les mesures disciplinàries que corresponguin.

En l'exercici del dret de defensa el denunciat podrà sol·licitar expressament la intervenció dels representants dels treballadors i fer valer totes les proves que consideri oportunes.

▪ **Mesures de protecció davant de represàlies**

A l'efecte d'assegurar una protecció adequada de l'informant i d'evitar que s'hi puguin arribar a activar represàlies o a derivar-se responsabilitats per la informació facilitada en relació amb una conducta irregular o il·lícita comunicada a través del sistema intern d'informació, l'SMAP ha decidit adoptar les següents mesures de protecció:

- No considerar que els qui informin o facin revelacions públiques d'accions i omissions recollides a l'apartat tercer del present Protocol hagin infringit cap restricció de revelació d'informació i, per tant, deixar-les indemnes de qualsevol responsabilitat per aquesta circumstància.

- No exigir responsabilitat per la manera com s'ha adquirit o s'ha tingut accés a la informació que és comunicada o revelada públicament, sempre que aquesta adquisició o accés no constitueixi un delict.

No obstant això, sí que serà possible exigir responsabilitat als informants, o a qualsevol de les persones anteriorment referides, pels actes o omissions que no estiguin relacionats amb la comunicació o la concreta revelació pública efectuada.

- **Dret a ser escoltat i d'accés a l'expedient**

De conformitat amb les previsions de l'apartat 8 del present Protocol, en el transcurs de la investigació de la Comunicació, l'organització garantirà el dret d'accés a l'expedient i d'audiència de l'Informador i del Denunciat, els quals, si escau, poden exercir-ne la defensa i plantejar els arguments, les al·legacions i les proves que al seu dret convinguin en la fase de recerca de la Comunicació i davant de l'instructor designat.

- **Denúncies falses**

S'entendrà com a denúncia falsa: (i) aquella que no estigui basada en fets o indicis dels quals raonablement es pugui desprendre un fet anòmal o comportament irregular; (ii) la formulada encara que l'autor sigui conscient de la falsedat dels fets i/o els tergiversi voluntàriament.

En cas que, com a resultat de la investigació es comprovi que una denúncia ha estat interposada de mala fe en base a dades falses o tergiversades, es comprovarà si hi ha relació laboral amb l'informador per, si escau, adoptar les mesures disciplinàries que resultin precedents a l'empara del Conveni col·lectiu aplicable i normativa interna.

- **Transparència en relació amb l'ús de dades personals**

L'organització garanteix l'aplicació del principi de transparència en relació amb l'ús de les dades personals al sistema intern d'informació.

8. PROCEDIMENT DE GESTIÓ D'INFORMACIONS

8.1. Recepció, anàlisi preliminar i admissió de les informacions

Les informacions realitzades a través del Sistema Intern d'Informacions seran rebudes i enregistrades pel Responsable del Sistema, assignant-los un codi únic d'identificació.

En presentar la informació, l'informant podrà indicar un domicili, correu electrònic o lloc segur a l'efecte de rebre les notificacions, i també pot renunciar

expressament a la recepció de qualsevol comunicació d'actuacions dutes a terme com a conseqüència de la informació.

Una vegada rebuda la informació i, constatat pel Responsable del Sistema que ens trobem davant d'un possible incompliment que recaigui dins l'àmbit d'aplicació del present Sistema, aquesta passarà a tenir el tractament de denúncia i se sotmetrà a una anàlisi preliminar a fi de determinar-ne l'acceptació i la investigació o, si s'escau, el rebuig.

El Responsable del Sistema documentarà els motius per admetre a tràmit i registrar o per rebutjar una comunicació relativa a un possible incompliment, a través d'una fitxa, que podrà contenir, segons els casos, la informació següent:

- Denominació descriptiva de la denúncia, amb expressió del número de referència única i la data de recepció.
- Resum de dades aportades a la denúncia, amb la discriminació de les dades objectives i les dades subjectives.
- Anàlisi de la informació i la documentació tramesa amb la denúncia.
- Valoració del contingut de la denúncia i de la fiabilitat de l'informador.
- Decisió sobre l'admissió a tràmit de la denúncia, amb expressió, si es considera oportú, de les actuacions que cal seguir.
- Designació de l'instructor responsable, si es valorés convenient delegar aquesta funció, per part del responsable del sistema.

En aquesta anàlisi preliminar es valorarà la conveniència de remetre a altres àrees de l'organització afectada per la informació aquelles comunicacions que no siguin objecte d'aquest Sistema Intern de i/o que tinguin un procediment diferent i específic regulat en el si d'aquesta. que es traslladarà a l'informant.

L'òrgan que sigui competent per atendre-la haurà d'informar el responsable del sistema de la tramitació que s'ha donat a la comunicació per a aquest el pugui incloure al seu informe anual.

També es decidirà si escau acumular la instrucció a altres procediments anàlegs ja en curs.

Un cop realitzada l'anàlisi preliminar, el Responsable del Sistema procedirà, en la mesura que sigui possible, i dins del termini màxim de set dies a comptar des d'aquell en què hagi rebut la comunicació, a:

- Si la denúncia és considerada no pertinent, improcedent, sense tota versemblança, o no relacionada amb les finalitats del present Protocol, enviar a l'informador una notificació informativa.
- Comunicar el trasllat de la denúncia al canal específic que existís dins de l'organització per a la gestió de conductes vinculades amb àrees concretes com, per exemple, assetjament laboral.

- Quan la denúncia sigui considerada pertinent, però el contingut sigui insuficient, incomplet, o no proporcioni el detall necessari perquè es pugui iniciar la instrucció de l'expedient, aleshores es remetrà una notificació traslladant a l'informador l'acceptació de la comunicació i sol·licitant la informació addicional necessària.
- Quan la denúncia sigui pertinent, i la informació o documentació facilitada sigui suficient per a l'inici de la corresponent instrucció de l'expedient, aleshores es remetrà una notificació informant l'informador sobre l'inici de la gestió de la corresponent instrucció

8.2. Obertura de la fase de recerca

Si, després de l'anàlisi dels fets continguts a la comunicació, el responsable del sistema considera que concorren en el cas indicis raonables de l'existència d'incompliments. En aquest cas, i en funció de la naturalesa de l'assumpte, podrà demanar l'assistència de departaments o instructors específics, comunicant-se la identitat dels mateixos a l'Informador.

Aquests instructors han de guardar confidencialitat i secret professional en la seva intervenció i han de respectar en tot cas els principis d'aquest Protocol.

Paral·lelament a l'obertura de l'expedient i a la incoació de la investigació, el Responsable del Sistema podrà adoptar les mesures addicionals urgents per evitar posar en risc el desenvolupament de la investigació o que siguin necessàries per protegir l'informador. Per poder dur a terme aquestes accions, el Responsable del Sistema es recolzarà als departaments o àrees funcionals que corresponguin.

L'obertura de l'expedient també el pot fer d'ofici el responsable del sistema quan hagi tingut coneixement per si mateix de la possible infracció o incompliment.

8.3. Investigació interna de la comunicació

En el desenvolupament de la investigació interna, el Responsable del Sistema, així com els tercers específicament designats que, si escau, participin o col·laborin en la investigació, hauran de posar de manifest al denunciat el contingut de la denúncia que l'afecti, donant la oportunitat d'exposar i acreditar la seva posició respecte del contingut. La instrucció es desenvoluparà en funció del tipus de denúncia i de les comprovacions que siguin necessàries. En el transcurs de la instrucció es podran realitzar les actuacions següents:

- Sol·licitud d'aclariment/informació addicional: en els casos que calgui, requerirà l'informador perquè l'aclareixi o el complementi, aportant els documents i/o dades de què pogués disposar per acreditar l'existència de l'actuació o conducta irregular.

- Comprovació de la veracitat i exactitud de la comunicació en relació amb la conducta descrita, respectant els drets dels afectats. Tots els membres de l'organització estan obligats a col·laborar lleialment durant el procés de verificació. Les intervencions de testimonis i afectats tenen caràcter estrictament confidencial. Podran sol·licitar-se notes o informes a departaments o àrees afectades.
- Entrevista amb el denunciat: respectant els seus drets, se us informará del contingut de la comunicació perquè exposi la seva versió del que ha passat i pugui aportar els mitjans de prova de què disposés. Així mateix, es mantindran entrevistes privades amb totes les persones que es puguin veure involucrades. En tot cas s'aixecará acta per escrit d'aquestes, que els intervinents ha de signar al final de les reunions.
- Atenent la naturalesa dels fets investigats, les entrevistes es poden fer amb la presència d'un testimoni (superior jeràrquic, company d'equip o una altra persona que s'estimi convenient). En aquest cas, el testimoni també ha de signar les actes de les reunions.
- Informes pericials de professionals interns o externs.
- Accés a documents relacionats amb el fet denunciat, fins i tot a correus corporatius del denunciat, d'acord amb les normes establertes per fer-ho.
- Altres actuacions que es considerin necessàries durant la tramitació.

Es deixarà constància de totes les sessions i entrevistes realitzades en el decurs de la instrucció. En el cas de reunions formals, en el moment de la finalització de cada reunió, se signarà una nota resum amb la conformitat, en la mesura del possible, de tots els presents.

Si la Comunicació implica directament o indirectament el Responsable del Sistema i/o algun dels responsables designats per col·laborar en la investigació, aquests hauran d'abstenir-se de participar en la investigació i resolució de la mateixa, passant la competència per a la gestió de la denúncia a la investigació Unitat de seguiment de Riscos Penals.

El SAMP es reserva expressament el dret d'adoptar les mesures de vigilància i control necessàries sobre les eines i els mitjans informàtics que l'organització posa a disposició dels seus empleats, incloent-hi el contingut de les comunicacions i dispositius, respectant, en tot cas, la legislació vigent sobre la matèria i garantint el principi de proporcionalitat i la dignitat de l'empleat.

8.4. Informació i tràmit d'audiència

Les persones les conductes de les quals haguessin estat denunciades i identificades com a presumptament irregulars a l'Empresa, seran informades per Responsable del Sistema o investigador designat, d'aquesta circumstància així com del tractament de les seves dades, tan aviat com la situació del procediment ho permeti i, en qualsevol cas, en el termini màxim d'un (1) mes, des de la recepció de la comunicació, sempre que això no obstaculitzi la

correcta investigació dels fets comunicats. El termini esmentat podrà ser ampliat de manera motivada quan s'apreciïn raons que així ho aconsellin.

A més, a través del tràmit d'audiència, l'instructor garantirà el dret de l'interessat i del denunciat a plantejar per escrit els arguments, les al·legacions i les proves que convinguin al seu dret.

8.5. Conclusions i resolució de la investigació

Amb base a les conclusions assolides durant la investigació interna s'elaborarà un informe i una conclusió o resolució. Si hi ha intervingut un instructor, aquest presentarà un informe signat amb la seva proposta de resolució, que haurà de ser ratificada igualment amb la signatura del Responsable del Sistema.

L'escrit de resolució haurà de contenir, com a mínim, els extrems següents:

- Breu descripció de la investigació
- Fets provats per la investigació i actuacions desenvolupades
- Valoració o qualificació dels fets provats
- Conclusions, que podran comprendre, segons el cas:
 - Resolució de l'incompliment, que haurà d'incloure l'adopció de les mesures següents: i) La correcció immediata de l'incompliment i l'adopció de les mesures de reparació del dret vulnerat i de prevenció de futurs incompliments que, si escau, corresponguin., ii) La sanció i/o mesures disciplinàries, que podran anar des del simple advertiment o amonestació, fins a l'acomiadament; iii) si les actuacions comprovades tinguessin relació amb una actuació administrativa o judicial, sigui part o no l'Organització, s'informarà immediatament a l'Assessoria Jurídica i a les autoritats competents.
 - L'arxiu del cas, en cas que es conclouï que no hi ha hagut cap incompliment.

Com a garantia del procediment, únicament es comunicarà el contingut de la resolució i el tipus de mesures que, si s'escau, s'estableixin, al responsable del departament o àrea corresponent i als interessats i denunciats, per a la planificació i execució d'aquestes.

En qualsevol cas, les conclusions seran posades en coneixement al Comitè de Compliment Penal, de manera que serà aquest qui faci efectiva la mesura que s'hagi acordat després de la investigació.

El procediment s'ha de completar en el termini més breu possible, no superant els tres mesos, llevat que la naturalesa de la matèria investigada així ho requereixi, cas en què podria prorrogar-se aquest termini inicial per igual termini de tres mesos.

8.6. Tancament de l'expedient i elaboració d'informes de reporti

En tot cas, de les comunicacions rebudes, qualificació i resolució es crearà un registre sense dades personals, per emprendre els estudis i informes corresponents, i promoure la correcció de les situacions en què sigui procedent.

De les comunicacions rebudes, la seva gestió i, si escau, resolució, el Responsable del Sistema en donarà compte periòdicament al Comitè de Compliment Penal, elaborant igualment al final de l'any un informe en què es relacionaran totes les comunicacions rebudes i característiques d'aquestes. .

8.7. Registre d'informacions

Totes les informacions que es comuniquin a través dels canals que integren el Sistema d'Informació, quedaran degudament reflectides al Llibre-Registre de Comunicacions habilitat per l'organització, sent el garant del seu compliment i custòdia el mateix Responsable del Sistema.

El Llibre-Registre de Comunicacions no és públic, per la qual cosa únicament a petició raonada de l'Autoritat judicial competent, mitjançant interlocutòria, i en el marc d'un procediment judicial i sota la tutela d'aquella, podrà accedir-se totalment o parcialment al contingut.

9. SUPÒSITS D'EXEMPCIÓ I ATENUACIÓ DE LA SANCIÓ

En els supòsits en què la persona que hagi participat en la comissió de la infracció administrativa objecte de la informació sigui la que comuniqui la seva existència abans que li hagi estat notificada per part de l'organització la incoació del procediment de recerca com a conseqüència de la informació rebuda per un altre informant, el Responsable del Sistema podrà eximir-lo del compliment de la sanció que li correspongués sempre que resultin acreditats a 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, si escau, la resta de persones que hagin participat o afavorit aquella.
- b) Haver cooperat plenament, contínuament 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 n'hagi revelat a tercers, directament o indirectament el contingut.
- d) Haver procedit a la reparació del dany causat que li sigui imputable.

Si aquests requisits no es compleixen totalment, inclosa la reparació parcial del dany, quedarà a criteri del Responsable del Sistema 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.

L'atenuació de la sanció es podrà estendre a la resta dels participants a la comissió de la infracció, en funció del grau de col·laboració activa en l'aclariment dels fets, identificació d'altres participants i reparació o minoració del dany causat, apreciat per l'òrgan encarregat de la resolució. En qualsevol cas, l'adopció de qualsevol de les decisions anteriors haurà de constar degudament motivada per part del Responsable del Sistema i inclosa dins l'escrit de resolució.

10. TRACTAMENT DE DADES PERSONALS, CONSERVACIÓ, CUSTÒDIA I ARXIU DE LA INFORMACIÓ.

L'accés a les dades personals contingudes al Sistema intern d'informació quedarà limitat, dins l'àmbit de les seves competències i funcions, exclusivament a:

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

El Responsable del Sistema mantindrà actualitzat el Llibre-Registre de Comunicacions amb totes les informacions rebudes, així com, si escau, les investigacions internes dutes a terme i les mesures adoptades durant els terminis que, d'acord amb la normativa aplicable, es trobin legalment permesos en cada cas.

El registre esmentat, així com els tractaments realitzats pels intervinents en la tramitació de les comunicacions rebudes a través del sistema intern d'informació, compliran les mesures tècniques i organitzatives apropiades per garantir un nivell de seguretat de les dades personals adequat al risc i en si escau, aquelles previstes per la normativa sobre protecció de dades que sigui aplicable. Pel que fa a la informació compresa sota el registre, aquesta es mantindrà actualitzada en tot moment i inclourà, almenys, les dades següents:

- Data de recepció de la comunicació.
- Mitjà a través del qual s'ha rebut la comunicació.

- Dades del denunciador i, si es coneguessin, de l'informador.
- Resum de la naturalesa de la comunicació i fets sobre els quals s'aprecia l'incompliment.
- Dates d'informació a les parts implicades.
- Documentació utilitzada en la investigació.

Les dades personals relatives a les informacions que siguin objecte de tractament es poden conservar al sistema d'informacions únicament durant el temps imprescindible per decidir sobre la procedència d'iniciar una investigació sobre els fets informats. En qualsevol cas, no es recopilaran dades personals la pertinència de les quals no resulti manifesta per tractar la informació rebuda, procedint-se a la seva eliminació sense dilació.

Si s'acredités que la informació facilitada o part d'aquesta no és veraç, s'ha de procedir a suprimir-la immediatament des del moment en què es tingui constància d'aquesta circumstància, llevat que aquesta manca de veracitat pugui constituir un il·lícit penal, cas en què es guardarà la informació pel temps necessari durant el qual es tramiti el procediment judicial.

En tot cas, transcorreguts tres mesos des de la recepció de la comunicació sense que s'hagin iniciat actuacions de recerca, s'haurà de suprimir, llevat que la finalitat de la conservació sigui deixar evidència del funcionament del sistema.

Les dades personals relatives a Comunicacions que no entrin dins l'abast del Sistema Intern d'Informació, no siguin necessàries per al desenvolupament de la investigació i/o no siguin objecte de recerca, se suprimiran sense demora, llevat de la posada a disposició de les Administracions Públiques o Òrgans Jurisdiccionals, en cas que puguin ser necessaris per a l'atenció de possibles responsabilitats durant els períodes de prescripció corresponents. Després, es procedirà a la supressió física de les dades.

11. COMUNICACIÓ DEL PROTOCOL.

Aquest Protocol estarà disponible a la web corporativa.

Com que el compliment de les normes i estàndards ètics compromet tota l'organització i constitueix un objectiu estratègic per a aquesta, s'espera que tot el personal conegui i respecti el contingut d'aquest Protocol, per a la qual cosa es desenvoluparan accions de comunicació, formació i sensibilització per a la seva oportuna i adequada comprensió i posada en pràctica.

L'SMAP reaccionarà de forma immediata davant d'eventuals incompliments del que estableix aquest Protocol, d'acord amb el que preveu la seva normativa interna i dins dels paràmetres establerts a la legislació vigent.

12. APROVACIÓ, ACTUALITZACIÓ I REVISIÓ.

Aquest Protocol ha estat aprovat pel Consell d'Administració de l'SMAP de dia 18 de gener de 2024.

A partir d'aquest moment es troba plenament en vigor en tots els seus termes i s'ha de mantenir actualitzat. Per això serà revisat de forma ordinària amb periodicitat anual i, de forma extraordinària, cada vegada que es produeixin variacions en els objectius estratègics o legislació aplicable.

Correspon a la Unitat de Seguiment de Riscos Penals de valorar qualsevol proposta de modificació. Aquesta proposta de modificació, sempre que suposi canvis substancials al protocol, haurà de ser aprovada pel Comitè de Compliance de l'SMAP.