



Col·legi Oficial de
Psicologia de Catalunya

Procediment del canal de denúncies i investigacions internes del model de prevenció de delictes

–

Col·legi Oficial de Psicologia de Catalunya



1. El sistema de gestió de denúncies

El sistema de gestió de denúncies és una base de dades segura que compta amb una protecció al més alt nivell, on queden registrades totes les denúncies rebudes així com qualsevol acció que s'adopti o es dugui a terme amb relació a les mateixes.

El sistema de gestió de denúncies permetrà a l'encarregat de compliment o Òrgan de Compliment Normatiu emmagatzemar i/o recuperar informació clau sobre cada denúncia, incloent la data i font de la denúncia original, el projecte d'investigació, els resultats de les entrevistes realitzades i/o qualsevol altre procediment d'investigació, les tasques pendents, la resolució final i la cadena de custòdia de qualsevol evidència o informació clau.

Permetrà a l'Òrgan de Compliment Normatiu cercar informació continguda a les bases de dades i importar, des d'aquelles, arxius o documents en format digital, incloent notes de les entrevistes, còpies escanejades de documentació rellevant, informes (interns, externs, realitzats per professionals independents), i qualsevol altra documentació rellevant per a les investigacions.

Pel que respecta a la seguretat, el sistema de gestió de denúncies tindrà un administrador encarregat d'establir i personalitzar la seguretat necessària del sistema, incloent la restricció a l'accés i l'habilitat de bloquejar els registres. L'eliminació dels registres del sistema de gestió de denúncies podrà realitzar-la únicament l'administrador del sistema, prèvia autorització de l'Òrgan de Compliment Normatiu en cas que aquesta funció no sigui assumida directament per l'esmentat òrgan.

Adicionalment, el mateix sistema de gestió de denúncies serà capaç d'auditar l'accés a registres individuals i registrar la data, hora i nom d'usuari, incloent qualsevol modificació realitzada sobre els registres.

Les úniques persones que tindran accés al sistema de gestió de denúncies serà l'Òrgan de Compliment Normatiu, si és una única persona física, o els seus membres, en cas de ser un òrgan col·legiat, i l'administrador del sistema, en cas que aquesta funció no hagi estat assumida per l'Òrgan de Compliment Normatiu.

Pel que fa a la conservació de les dades contingudes a cada denúncia, i, en conseqüència, al sistema de gestió de denúncies, haurà de respectar el principi de qualitat de les dades establertes a la LOPD, de manera que aquestes únicament podran ser mantingudes mentre resultin pertinents per a la finalitat per a la qual van ser obtingudes. En aquest sentit, a fi efecte de complir tot allò que disposa la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, el criteri expressat per l'Agència de Protecció de Dades al seu informe 128/2007, Reglament UE 2016/679, així com la que resultés d'aplicació en el futur, es procedirà a la cancel·lació de les dades una vegada finalitzi la investigació corresponent i, en el seu cas, s'apliquin les mesures contractuals, disciplinàries o judicials que es considerin oportunes.

La cancel·lació no implicarà l'absoluta supressió de les dades, sinó que haurà de ser entesa com a bloqueig de dades. El bloqueig consistirà en la implementació d'un control, bé a l'aplicació o bé a la base de dades, amb la finalitat d'impedir el tractament de les mateixes, podent accedir-se a les dades en cas que així ho sol·licitin les administracions públiques, jutges i/o tribunals de justícia, per a l'atenció de les possibles responsabilitats i només durant el termini de prescripció d'aquestes responsabilitats.



Amb la finalitat que les dades mantingudes siguin el més exactes possible, es procedirà a la immediata cancel·lació de les denúncies que no siguin pertinents i d'aquelles que, una vegada investigats els fets, es conclouï que no són exactes o verosímils.

L'Òrgan de Compliment Normatiu durà un registre de les seves actuacions, intervencions i decisions a través del sistema de gestió de denúncies, que constituirà una base de dades que disposarà de nivell de protecció alt, en què quedaran registrades totes les denúncies rebudes, així com qualsevol decisió i/o acció que s'adopti amb relació a les mateixes. És l'instrument que utilitzarà l'Òrgan de Compliment Normatiu per ordenar i documentar el desenvolupament de les seves funcions.

2. Recepció de denúncies

Tots els treballadors i treballadores del COPC, els seus col·laboradors i qualsevol altra persona vinculada mitjançant relació contractual de prestació de serveis o de qualsevol altre tipus, tenen l'obligació de posar en coneixement de l'organització qualsevol dada o indici que s'hagi pogut produir un delicte, infracció o irregularitat dins l'àmbit d'actuació del mateix, o dels treballadors i treballadores, dels comandaments intermedis i/o dels directius.

Per això utilitzaran qualsevol canal de comunicació dels establerts pel COPC, inclòs el procediment de comunicació jeràrquica existent, duent-ho a terme preferentment de forma nominal i confidencial, posant en coneixement les circumstàncies en les quals ha tingut accés a aquesta informació. No obstant això, les denúncies o comunicacions que es rebin de forma anònima es prendran igualment en consideració.

La recepció de denúncies reportades pels treballadors i treballadores del COPC, col·laboradors, o proveïdors, seran comunicades per correu ordinari (bústia de correu postal habilitada amb aquesta finalitat), a través del correu electrònic compliance@copc.cat, o per qualsevol altre mitjà o procediment mitjançant el qual es posi en coneixement del comitè d'ètica l'existència d'un fet irregular o delictiu.

A les denúncies haurà de constar:

- El tipus d'infracció denunciada.
- La descripció dels fets.
- Lloc i dates de referència.
- Identificació de les persones involucrades, amb individualització dels que haguessin comès els fets, indicant noms, cognoms, càrrec i àrea o departament del COPC en que desenvolupen la seva tasca o amb la qual tinguin vinculació en funció de l'operatiu col·legial, i qualsevol altre dada que permeti la seva individualització.
- Identificació de les persones que hagin presenciat els fets denunciats o que tinguin antecedents dels mateixos, si aquests fossin coneguts pel denunciant.
- Tota informació addicional que pugui ser útil per a la investigació i resolució final dels fets denunciats.



La denúncia haurà de contenir així mateix una relació circumstanciada de com es van produir els fets objecte de denúncia, amb la major quantitat de detalls possible. Hauran d'aportar-se els antecedents, documents i qualsevol altre mitjà que serveixi de fonament a la denúncia. Així mateix, el denunciant haurà d'informar de la forma com va tenir coneixement dels fets objecte de denúncia.

3. Procediment general. Recepció i tramitació de denúncies

El destinatari final de les denúncies que es refereixin a il·lícits penals serà l'Òrgan de Compliment Normatiu, que determinarà si la denúncia està relacionada amb:

- Infraccions relacionades amb el Codi Ètic.
- Comissió d'irregularitats de naturalesa penal, de les quals pugui resultar imputada penalment el COPC.
- Infraccions o irregularitats de naturalesa financera o d'auditoria.

Aquestes circumstàncies comportaran necessàriament l'inici d'un expedient, la informació del qual s'incorporarà al sistema de gestió de denúncies.

3.1 Determinació de la importància de la denúncia

El destinatari de les denúncies referents a irregularitats, sigui quin sigui el canal de comunicació utilitzat, serà l'Òrgan de Compliment Normatiu.

Aquest valorarà l'admissibilitat de la comunicació rebuda, d'acord amb una primera revisió del seu contingut, i procedirà a redactar una acta que comprendrà, de forma detallada, els raonaments o motius de la decisió que adopti al respecte.

En qualsevol cas, s'arxivarà la documentació la documentació generada.

L'admissió a tràmit de la denúncia comportarà l'obertura d'un expedient, la informació del qual s'incorporarà al sistema de gestió de denúncies.

3.2 Enviament de comunicacions

Una vegada rebuda la denúncia i determinada la seva importància, si és nominativa i duta a terme per un treballador o treballadora del COPC, s'enviarà al denunciant el corresponent justificant de recepció, i se l'informarà de la recollida i tractament de les seves dades de conformitat amb la legislació vigent en matèria de protecció de dades personals.

Amb el justificant de recepció es remetrà, a més, alguna de les següents comunicacions:

- Si la denúncia és considerada impertinent, improcedent o no relacionada amb les finalitats del protocol habilitat pel COPC, s'enviarà al denunciant la comunicació adient i motivada informant de l'esmentada resolució.
- Si en atenció al contingut de la denúncia l'Òrgan de Compliment Normatiu



considera que ha de posar-se la mateixa en coneixement de les autoritats públiques competents, o bé d'altres departaments del COPC per guardar relació el contingut de la denúncia amb les activitats o funcions desenvolupats per aquests i per considerar que pot resultar d'utilitat per a la millora del funcionament del COPC, s'enviarà al denunciant una comunicació informativa de la destinació de la seva denúncia.

- Si la denúncia és considerada pertinent però el seu contingut és insuficient, incomplet, o no proporciona el detall necessari perquè pugui iniciar-se la instrucció de l'expedient, es remetrà comunicació al denunciant informant de la necessitat de facilitar informació addicional perquè es pugui procedir a l'acceptació de la comunicació o denúncia i iniciar la instrucció d'expedient.
- Si la denúncia és pertinent i la informació o documentació facilitada és suficient per l'inici de la instrucció de l'expedient, es remetrà comunicació informativa de la incoació del mateix.
- Si el denunciant facilita dades d'un tercer que no sigui el denunciant, com per exemple d'un testimoni, es procedirà a informar a aquest del tractament de les seves dades i de la procedència de les mateixes, sol·licitant el seu consentiment per al tractament de conformitat amb el que estableix la normativa vigent.

Amb aquesta finalitat s'enviarà a aquest tercer una comunicació dins el termini de tres mesos a comptar des de la recepció de la denúncia.

- Si el denunciant no és un treballador o treballadora del COPC se li remetrà el corresponent justificant de recepció.

L'enviament de la comunicació de recepció de denúncia es durà a terme mitjançant enviament postal amb certificació de recepció al domicili postal facilitat pel denunciant.

En tots els casos, i quan no es disposi de domicili postal però sí de correu electrònic s'utilitzarà aquest instrument de comunicació, utilitzant per als arxius electrònics adjunts el grau més alt possible de protecció.

3.3 Nomenament d'instructor

L'Òrgan de Compliment Normatiu assumirà les funcions d'instructor de l'expedient. En cas de que aquest òrgan sigui col·legiat o pluripersonal, es nomenarà l'instructor entre un dels seus membres, llevat que concorri alguna de les següents circumstàncies:

- Si de la denúncia es dedueix que hi pot haver implicat algun dels membres integrants de l'Òrgan de Compliment Normatiu. En aquest cas, la instrucció de l'expedient serà assumida per persona pertanyent a l'assessoria jurídica del COPC.
- Si la denúncia guarda relació amb comportaments relatius a assetjament laboral. En aquest cas, la instrucció recaurà en l'Òrgan de Compliment Normatiu, amb l'assistència i col·laboració, com adjunt, del responsable del departament de recursos humans del COPC.



- Si la denúncia guarda relació amb comportaments sense transcendència penal, però contraris al Codi ètic del Col·legi Oficial de Psicologia de Catalunya, la instrucció recaurà en l'Òrgan de Compliment Normatiu, amb l'assistència i col·laboració, com adjunt, del responsable del departament de recursos humans del COPC o bé del responsable de gerència.

No obstant l'exposat anteriorment, l'Òrgan de Compliment Normatiu podrà, de forma motivada, nomenar com a instructor de l'expedient, en el primer dels casos, o col·laborador adjunt en els altres supòsits esmentats, una persona diferent de les esmentades quan les seves circumstàncies personals o laborals li impedeixin assumir les funcions d'instructor, o adjunt al instructor, segons el cas.

Igualment quan la gravetat dels fets objecte de denúncia, o la seva especialitat o complexitat ho aconsellin, es podrà nomenar instructor a personal del Comitè de Compliment Normatiu o bé, fins i tot, persona aliena al COPC que es dediqui professionalment i tingui experiència en aquestes funcions.

En tot cas, l'adjunt a l'instructor col·laborarà amb aquest en la investigació dels fets objecte de denúncia, participant amb la direcció del primer de la tramitació de la instrucció i facilitant l'obtenció d'informació i de documentació relacionada amb els fets investigats.

Quan es tracti de denúncies nominatives, es notificarà al denunciant la recepció de la denúncia, se l'informarà de la identitat de l'instructor i què aquest es podrà comunicar amb ell a fi efecte d'obtenir informació addicional.

Finalment, l'instructor informarà al director de recursos humans de la identitat del denunciant a fi efecte que aquest adopti les mesures adients per prevenir i evitar possibles represàlies.

3.4 Instrucció de l'expedient

Admesa a tràmit la denúncia, comunicada aquesta circumstància a la persona denunciant i incoat l'expedient corresponent, la seva instrucció serà duta a terme per l'instructor, amb la col·laboració i participació de l'adjunt, sota la direcció del primer i seguint els següents passos o fases procedimentals:

- Anàlisi prèvia
- Estudi de la informació i documentació aportada

De les sessions de la instrucció s'aixecarà acta, en el moment de la seva finalització, signada per tots els assistents a la sessió corresponent.

Amb caràcter previ l'instructor elaborarà un informe en el qual exposarà els motius existents per procedir a la incoació d'un expedient amb les dades aportades a la denúncia presentada o bé, en el seu cas, el seu refús.

Sens perjudici del que s'indicarà amb major concreció als punts següents, aquest informe contindrà els aquests extrems: a) informació descriptiva de la denúncia, amb expressió del seu número d'identificació únic de denúncia i data de recepció; b) dades aportades a la denúncia, amb discriminació de les dades objectives i subjectives; c)



valoració del contingut de la denúncia i de la fiabilitat del denunciant; d) anàlisi de la informació i integració de la mateixa amb expressió de les hipòtesis més probables i la de major risc; e) mesures proposades o ja realitzades; i f) propostes d'actuació.

3.4.1 Anàlisi prèvia

En cas de constatar-se factors que, per la seva importància, poguessin requerir d'accions immediates, l'instructor valorarà:

- Si es poden produir pèrdues o danys addicionals; en aquest cas adoptarà les mesures adients per a detenir, o reduir, les pèrdues o danys d'acord amb els procediments del COPC i les responsabilitats existents.
- La possibilitat de recuperar actius, pel cas que sigui possible adoptar les mesures que iniciïn el procés de recuperació, d'acord amb els procediments existents.
- L'assegurament de les proves per la investigació, motiu pel qual podrà ser necessari valorar i preparar l'adquisició de possibles evidències digitals.
- La necessitat de comunicar les irregularitats objecte de l'expedient a les autoritats competents, obtenint suport per a la presa de decisions en l'assessoria jurídica.
- La necessitat de sol·licitar col·laboració de professionals externs, seguint els procediments existents al COPC a aquest efecte.
- La valoració de la possible existència de debilitats importants, i de propostes de millora si són urgents, i la seva comunicació a la Junta de Govern per la modificació, esmena i complement del Manual, el catàleg i la resta de documents integrants del model de prevenció de delictes.

3.4.2 Estudi de la informació i documentació aportada

L'instructor sotmetrà la informació i documentació rebuda a un procés de verificació de fiabilitat i exactitud de la informació relativa als fets objecte de la denúncia.

Posteriorment, analitzarà la informació seguint paràmetres tals com la discriminació de la informació, valoració del denunciant i de la notícia, integració i informació al denunciat.

Per realitzar aquest anàlisi de forma correcta l'instructor, i el seu adjunt, podran valer-se de la informació i/o col·laboració dels membres del Comitè de Compliment Normatiu, de personal integrant del COPC, i aliè l'organització, si és necessari.

3.4.3 Discriminació de la informació

Es durà a terme una extracció de les dades aportades a la denúncia amb l'objecte de discriminar dades objectives i concretes de la resta de dades subjectives tals com idees, opinions o rumors.

3.4.3.1 Anàlisi de la informació

L'instructor realitzarà un estudi de la informació i documentació aportada pel denunciant, consistent en la contextualització de les dades aportades a la denúncia amb la restant informació ja coneguda per part del COPC que pugui ser comparada i/o contrastada amb les dades i informació aportades a la denúncia.

3.4.3.2 Valoració del denunciant i de la notícia

La informació continguda a la denúncia i, en el seu cas, la credibilitat del denunciant, seran valorades per l'instructor en una escala del 1 al 5, des d'una doble perspectiva: fiabilitat del denunciant i exactitud de la informació i documentació continguda a la denúncia.

3.4.3.3 Integració

L'instructor exposarà la hipòtesis més probable i aquella que, encara que sigui poc probable, comporti majors riscos per l'organització, a més d'una altra sèrie d'hipòtesis que donin o puguin donar coherència la informació coneguda fins el moment.

3.4.3.4 Informació al denunciat

Durant el període d'instrucció de l'expedient es donarà tràmit d'audiència a tots els afectats, i testimonis, practicant-se totes les diligències que es considerin necessàries. La seva intervenció, de testimonis i afectats, sempre tindrà la consideració de confidencial.

El tràmit d'audiència inclourà, com a mínim, una entrevista amb la persona denunciada, en què prèviament al seu inici serà informada dels motius de la investigació; també se l'informarà del dret a participar voluntàriament a la investigació, de la possibilitat de defensar-se i de realitzar les al·legacions de descàrrec que consideri adients, així com del dret a no manifestar contra si mateix, a no confessar-se autor i/o culpable dels fets objecte d'investigació, a no respondre a alguna o algunes de les preguntes que se li formulin, i a la possibilitat d'estar assistit per advocat de lliure designació.

També s'informarà a la persona denunciada de la possibilitat d'aportar mitjans de prova així com de proposar la pràctica del mitjans de prova adients per l'esclariment dels fets objecte de denúncia.

De la mateixa manera es procedirà a informar a la persona denunciada i als testimonis de tot allò relatiu a la protecció de dades personals, segons la normativa vigent.

Durant la instrucció de l'expedient haurà de respectar-se, en tot moment, la presumpció d'innocència de la persona denunciada.



De les diferents sessions que es duguin a terme durant la instrucció de l'expedient es redactarà una acta, en el moment de la seva finalització, que serà signada per tots els presents a la sessió, lliurant una còpia de l'acta de cada sessió a la persona denunciada.

3.5 Emissió de l'informe

Amb tota la informació obtinguda durant la tramitació i les sessions, l'instructor aquest elaborarà un informe comprensiu dels següents extrems:

- Descripció de la denúncia, amb inclusió del número de identificació únic de denúncia, data de recepció, i identificació d'instructor i adjunt.
- Dades aportades a la denúncia, amb la discriminació de dades objectives i subjectives.
- Valoració del contingut de la denúncia i fiabilitat del denunciant.
- Anàlisi de la informació, integració de la mateixa amb expressió de les hipòtesis més probables i les de major risc, afegint totes aquelles altres hipòtesis que l'instructor, o l'adjunt, considerin necessàries.
- Mesures proposades o ja realitzades, resultants dels anàlisis preventius, en cas que hagin estat valorades com a necessàries.
- Propostes de solució davant les debilitats detectades al control intern.
- Propostes d'actuació, que podran consistir en: a) proposta de resolució, quan es consideri que no és necessària l'obtenció de més informació i els fets estiguin suficientment determinats; o b) proposta d'investigació, quan de la naturalesa dels fets sigui convenient aprofundir en la informació de què es disposi i realitzar indagacions al respecte.

La determinació de la transcendència de la denúncia i la seva importància, així com les actuacions necessàries a adoptar seran realitzades com a conseqüència de l'informe realitzat per l'instructor o Òrgan de Compliment Normatiu.

En cas que aquest consideri que la denúncia és irrellevant, no significativa, o que no aporta proves suficients, donarà instruccions perquè siguin eliminats del sistema de gestió de dades totes aquelles que estiguin relacionades amb la mateixa, procedint al tancament del procediment, que serà comunicat al denunciat.

4. Investigació de la denúncia

La determinació de la transcendència de la denúncia, així com de les actuacions necessàries a emprendre, serà realitzada com a conseqüència de l'Informe sobre denúncia dut a terme per l'Òrgan de Compliment Normatiu.

Quan la denúncia sigui considerada transcendent per l'Òrgan de Compliment Normatiu i s'hagin aportat proves suficients dels fets que la conformen, es procedirà a una investigació de la denúncia per a obtenir els elements suficients que permetin la seva



resolució i a la confecció del corresponent Informe d'Investigació.

La investigació podrà ser interna, externa o mixta, vetllant en tot cas per la independència i confidencialitat de la investigació, tant en el fons com en la forma.

En aquells supòsits en que es comuniquin dades de caràcter personal entre diferents departaments del COPC, haurà de complir-se amb tot allò disposat a la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals.

En cas que la veracitat dels fets denunciats resulti contrastada, l'instructor - en cas de ser un òrgan pluripersonal - elaborarà i sotmetrà a l'Òrgan de Compliment Normatiu un Informe de Conclusions que haurà de ser ratificat com a pas previ al seu trasllat a la Junta de Govern, acompanyant-hi l'Informe de denúncia i l'Informe d'investigació. Es registraran aquests documents al sistema de gestió de denúncies. L'informe de Conclusions proposarà les mesures disciplinàries que consideri adients.

5. Resolució

Correspon a la Junta de Govern adoptar les decisions pertinents respecte del cas denunciat, una vegada rebut l'Informe de Conclusions elaborat per l'Òrgan de Compliment Normatiu, junt amb l'Informe de denúncia i el d'investigació, en qualitat de documents adjunts.

La Junta de Govern informará l'Òrgan de Compliment Normatiu de les accions acordades, a fi efecte que les mateixes siguin documentades i registrades al sistema de gestió de denúncies. En aquest sentit, ordenarà les mesures disciplinàries que resultin legítimes i proporcionades als fets en virtut de la normativa vigent, i en cas d'afectar a treballadors i treballadores, informará al departament de recursos humans per la seva adequada execució dins el marc laboral que resulti d'aplicació.

L'Òrgan de Compliment Normatiu elaborarà un document de recomanacions encaminades a millorar els controls interns que s'hagin constatat deficientes, i traslladar-ho a la Junta de Govern per la seva valoració, aprovació i aplicació.

6. Comunicació de resolució al denunciant i bloqueig de dades

L'Òrgan de Compliment Normatiu comunicarà mitjançant carta formal o correu electrònic certificat, al denunciant, la finalització de la instrucció, indicant si s'ha produït o no incompliment de les normes que afecten el COPC. Igualment es procedirà a bloquejar els registres existents al sistema de gestió de denúncies, referents a l'expedient.

7. Comunicació de resolució al denunciat o denunciada

L'Òrgan de Compliment Normatiu comunicarà al denunciat o denunciada la denúncia rebuda, la investigació desenvolupada i les conclusions a través de carta formal, que es podrà enviar de forma complementària a les restants comunicacions en les quals es notifiqui al denunciat o denunciada l'adopció de mesures contractuals, disciplinàries o judicials que siguin oportunes.

La carta indicada a l'apartat anterior es remetrà a l'atenció del denunciat o denunciada mitjançant correu electrònic certificat o burofax amb certificació de recepció i de text.



Alternativament, si les circumstàncies del cas ho aconsellessin, es podrà remetre la comunicació mitjançant l'entrega en mà, al mateix centre de treball, amb signatura de document de recepció.