Consorci de Salut i Social de Catalunya

Política d'ús del canal de denúncies

Consorci de Salut i Social de Catalunya (CSC)

Juny 2026

Característiques del document

Nom del Document:	Política d'ús del canal de denúncies		
Nivell de Confidencialitat:	Ús públic: qualsevol pot veure i té accés a la informació		
Data de l'última modificació:	30/06/2026	**Data de creació:**	30/06/2026
Responsable del document:	Comitè de Compliment Normatiu		
Aprovat per:	Consell Rector		

Control de versions

Versió	Data	Elaborat per	Observacions
1.0	30-juny-26	Comitè de Compliment Normatiu	Primera versió del document

Índex

1. Introducció i Objecte 5

1.2. Abast 6

1.3. Objectiu 7

2. Àmbit d'aplicació 8

3. Marc normatiu. Normativa i estàndards aplicables 9

4. Principis generals del Sistema Intern d'Informació 10

4.1. Compromís institucional 10

4.2. Independència i autonomia 10

4.3. Accessibilitat i integració dels canals 11

4.4. Canal extern d'informació 11

4.5. Bona fe 11

4.6. Confidencialitat i protecció de la persona informant 12

4.7. Objectivitat, imparcialitat i dret de defensa 12

5. Garanties del Sistema Intern d'Informació 12

5.1. Confidencialitat 12

5.2. Mesures de protecció 13

5.3. Anonimat i absència de traçabilitat 13

5.4. Drets de les persones afectades 14

6. Marc de govern del Sistema Intern d'Informació 14

6.1. Òrgans competents 15

6.2. Responsable del Sistema Intern d'Informació 15

6.3. Òrgans col·legiats en l'àmbit del Sistema Intern d'Informació 16

6.3.1.Comitè de Compliment Normatiu (CCN) 16

7. Canal extern d'informació 17

8. Marc de gestió del Sistema Intern d'Informació 17

9. Marc de control 18

9.1. Primera línia de defensa 19

9.2. Segona línia de defensa 19

9.3. Tercera línia de defensa 20

10. Marc d'informació 20

10.1. Funcions del responsable del Sistema Intern d'Informació en matèria d'informació 21

11. Actualització i revisió de la Política 21

1. Introducció i Objecte

1.1. Antecedents

El 21 de febrer de 2023 es va publicar al Butlletí Oficial de l'Estat 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, mitjançant la qual s'incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlament Europeu i del Consell, de 23 d'octubre de 2019, relativa a la protecció de les persones que informin sobre infraccions del dret de la Unió.

La citada normativa té per finalitat garantir una protecció adequada a aquelles persones que, en un context laboral o professional, detectin possibles infraccions normatives i les comuniquin a través dels canals interns d'informació habilitats a aquest efecte, establint mesures específiques de protecció davant qualsevol tipus de represàlia.

En el marc del seu compromís amb els principis d'integritat, transparència, ètica, bon govern i compliment normatiu, el Consorci de Salut i Social de Catalunya (d'ara endavant, "CSC") ha implantat un Sistema Intern d'Informació (d'ara endavant, el "Sistema" o "Canal Intern d'Informació"), destinat a facilitar la comunicació d'accions o omissions que puguin constituir infraccions del dret de la Unió Europea, infraccions penals o administratives greus o molt greus, així com qualsevol conducta contrària a la normativa interna o als principis i compromisos de compliment aplicables al CSC.

El CSC disposa d'un Sistema Intern d'Informació i del corresponent procediment de gestió, dissenyats conforme als principis, garanties i requisits establerts per la normativa aplicable, amb la finalitat de reforçar la cultura de compliment normatiu, promoure una actuació ètica i responsable i contribuir a un procés continu de revisió i millora dels mecanismes interns de control i prevenció.

Mitjançant la present Política d'Ús del Sistema Intern d'Informació (d'ara endavant, la "Política") s'actualitza i consolida el marc general regulador del Sistema, establint els principis que regeixen el seu funcionament, el seu àmbit d'aplicació, les garanties associades i els criteris generals que regiran la recepció, gestió i tramitació de les comunicacions rebudes.

Aquesta Política té igualment per finalitat informar totes aquelles persones que mantinguin o hagin mantingut una relació professional, laboral o institucional amb el CSC sobre l'existència del Sistema Intern d'Informació, el seu funcionament i els drets i garanties associats a la seva utilització.

1.2. Abast

La present Política constitueix el document marc que estableix els principis generals, criteris de funcionament i elements bàsics de gestió del Sistema Intern d'Informació del Consorci de Salut i Social de Catalunya (d'ara endavant, "CSC"), de conformitat amb la normativa vigent aplicable.

El Sistema Intern d'Informació constitueix el canal preferent per comunicar informació relativa a accions o omissions que puguin suposar una infracció de l'ordenament jurídic o una vulneració de la normativa interna, especialment quan aquestes:

- puguin constituir infraccions del dret de la Unió Europea dins l'àmbit material previst 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;
- puguin ser constitutives d'infraccions penals;
- puguin constituir infraccions administratives greus o molt greus;
- suposin incompliments del Codi Ètic, de la normativa interna, de polítiques corporatives o de qualsevol altra obligació vinculada al sistema de compliment normatiu del CSC.

El Sistema Intern d'Informació es configura com la via principal habilitada pel CSC per a la recepció, tramitació i seguiment de les comunicacions incloses dins del seu àmbit d'aplicació. L'accés al Canal Intern d'Informació es facilita a través dels mitjans habilitats pel CSC, que es troben disponibles i degudament identificats a la seva pàgina web corporativa i en la resta de documentació informativa relativa al Sistema Intern d'Informació, d'acord amb el procediment intern corresponent.

El compliment normatiu, la integritat institucional i el respecte als principis ètics constitueixen una responsabilitat compartida per totes les persones vinculades al CSC. En aquest sentit, totes les persones incloses dins l'àmbit d'aplicació d'aquesta Política tenen el deure d'actuar de bona fe i comunicar aquells fets o conductes dels quals tinguin coneixement i que puguin representar una infracció, irregularitat o incompliment.

El CSC manifesta una tolerància absoluta davant qualsevol conducta il·lícita, fraudulenta o contrària als principis de compliment normatiu, i rebutja qualsevol actuació irregular encara que es dugui a terme sota la premissa d'afavorir els interessos o generar un benefici per a l'organització.

1.3. Objectiu

La present Política té per objectiu definir els principis, criteris i premisses que regulen el Sistema Intern d'Informació del Consorci de Salut i Social de Catalunya (d'ara endavant, "CSC"), amb la finalitat de garantir una protecció adequada davant possibles represàlies a les persones físiques que informin sobre accions o omissions susceptibles de constituir infraccions en els termes previstos a la Llei 2/2023, de 20 de febrer, i a la resta de normativa aplicable.

El Sistema Intern d'Informació es configura com una eina essencial per reforçar la cultura de la informació i de la comunicació responsable com a mecanisme clau per a la prevenció, detecció i correcció d'incompliments normatius, conductes irregulars o actuacions contràries als principis d'integritat i bon govern.

Així mateix, el Sistema contribueix a consolidar el model de compliment normatiu del CSC, reforçar els mecanismes de supervisió i control dels riscos de compliment i integritat, així com facilitar el compliment del Codi Ètic, de la normativa interna i de la resta d'obligacions legals aplicables.

La informació comunicada per les persones vinculades al CSC o que mantinguin una relació professional amb l'organització constitueix una font essencial per a la identificació primerenca de riscos, la prevenció de conductes inadequades i la millora contínua dels sistemes interns de control.

Podran utilitzar el Sistema Intern d'Informació, entre d'altres, les següents persones:

- persones treballadores del CSC;
- membres dels òrgans de govern, direcció o gestió;
- personal en pràctiques, independentment que percebi o no una remuneración;
- personal cedit per empreses de treball temporal;
- professionals externs, col·laboradors o assessors;
- proveïdors, contractistes, subcontractistes i persones que treballin sota la seva supervisió;
- voluntaris;
- persones accionistes o patrons, si escau;
- extreballadors i extreballadores;

- persones candidates en processos de selecció o persones que hagin obtingut informació en el marc d'una relació precontractual.

Les mesures de protecció previstes en aquesta Política també podran estendre's, quan sigui procedent, a:

- les persones representants legals de les persones treballadores, quan actuïn en funcions d'assessorament o suport a la persona informant;
- les persones que assisteixin la persona informant durant el procés;
- persones físiques relacionades amb la persona informant i que puguin patir represàlies, inclosos familiars o companys de treball;
- persones jurídiques per a les quals treballi la persona informant o amb les quals mantingui una relació professional significativa.

El CSC garantirà que la informació relativa al Sistema Intern d'Informació sigui accessible, clara i fàcilment identificable, posant a disposició dels col·lectius afectats la informació necessària sobre el funcionament del Sistema, les garanties associades i els mecanismes de comunicació disponibles.

2. Àmbit d'aplicació

La present Política té la consideració de norma interna del Consorci de Salut i Social de Catalunya (d'ara endavant, "CSC") i és aplicable a totes les persones incloses dins el seu àmbit subjectiu, independentment de la naturalesa de la seva relació jurídica, professional o contractual amb l'organització.

Les disposicions contingudes en aquesta Política seran d'obligat compliment per a totes les persones que mantinguin o hagin mantingut una relació laboral, professional, institucional o contractual amb el CSC, així com per a aquelles terceres persones que, per raó de la seva activitat o vinculació, puguin accedir o utilitzar el Sistema Intern d'Informació.

L'incompliment del que estableix aquesta Política podrà comportar l'adopció de les mesures internes que siguin procedents, incloses, si escau, mesures disciplinàries de conformitat amb la normativa aplicable, la normativa interna del CSC o la regulació laboral corresponent, sens perjudici de les eventuals responsabilitats administratives, civils o penals que poguessin derivar-se.

En el cas de tercers que mantinguin una relació contractual, professional o de prestació de serveis amb el CSC, l'incompliment d'aquesta Política podrà comportar l'adopció de les mesures contractuals oportunes, inclosa, quan sigui procedent, la revisió o resolució de les relacions jurídiques existents d'acord amb les obligacions assumides entre les parts i la normativa aplicable.

3. Marc normatiu. Normativa i estàndards aplicables

La present Política es regirà pel que estableix la normativa vigent aplicable, així com per aquelles disposicions que la modifiquin, desenvolupin o substitueixin en el futur.

En el moment de la seva aprovació, entre altra normativa aplicable, es tindrà especialment en compte:

- Directiva (UE) 2019/1937 del Parlament Europeu i del Consell, de 23 d'octubre de 2019, relativa a la protecció de les persones que informin sobre infraccions del dret de la Unió.
- 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.
- Codi Penal aprovat mitjançant la Llei Orgànica 10/1995, de 23 de novembre, i les seves modificacions posteriors.
- Circular 1/2016 de la Fiscalia General de l'Estat sobre la responsabilitat penal de les persones jurídiques.
- Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.
- Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Qualsevol altra normativa sectorial, interna o de compliment normatiu aplicable al CSC.

Addicionalment, la present Política s'ha elaborat prenent en consideració estàndards i bones pràctiques nacionals i internacionals en matèria de compliment normatiu i gestió de sistemes interns d'informació, entre els quals destaquen:

- Norma ISO 37002 sobre sistemes de gestió de canals de denúncia i gestió d'informacions.

- Norma ISO 37301 sobre sistemes de gestió de compliment normatiu.
- Norma UNE 19601 sobre sistemes de gestió de compliment normatiu penal.
- Norma ISO 37001 sobre sistemes de gestió antisuborn.

4. Principis generals del Sistema Intern d'Informació

El Sistema Intern d'Informació del Consorci de Salut i Social de Catalunya (CSC) s'articula sobre els següents principis generals, que orienten el seu funcionament, gestió i aplicació:

4.1. Compromís institucional

Els òrgans de govern i direcció del CSC manifesten el seu compromís amb la implantació, manteniment i millora contínua del Sistema Intern d'Informació com a eina essencial per a la promoció d'una cultura d'integritat, transparència i compliment normatiu.

Mitjançant l'aprovació de la present Política i de la resta de normativa interna associada, el CSC reforça el seu compromís amb la prevenció, detecció i correcció d'incompliments i amb la protecció de les persones informants.

Correspon als òrgans competents del CSC designar la persona responsable del Sistema Intern d'Informació i adoptar les mesures necessàries per garantir-ne el correcte funcionament.

4.2. Independència i autonomia

La persona responsable del Sistema Intern d'Informació exercirà les seves funcions amb plena independència funcional i autonomia respecte de la resta d'òrgans, unitats o àrees de l'organització, sense poder rebre instruccions relatives a l'exercici de les seves funcions.

El CSC garantirà que la persona responsable i les persones que participin en la gestió del Sistema disposin dels recursos humans, materials i tècnics adequats, així com dels coneixements, experiència i qualificació necessaris per exercir les seves funcions amb garanties d'objectivitat, imparcialitat i professionalitat.

4.3. Accessibilitat i integració dels canals

El Sistema Intern d'Informació integrarà els diferents canals de comunicació habilitats pel CSC per a la presentació d'informacions, garantint l'aplicació homogènia dels principis, garanties i procediments previstos en aquesta Política.

Les comunicacions podran presentar-se mitjançant els canals habilitats pel CSC, incloent canals escrits, telefònics o qualsevol altre mecanisme previst, així com mitjançant reunió presencial quan així se sol·liciti.

La informació relativa a l'accés al Sistema haurà d'estar disponible de forma clara, accessible i fàcilment identificable als entorns interns i externs habilitats pel CSC.

4.4. Canal extern d'informació

L'existència del Sistema Intern d'Informació no limita ni condiciona el dret de qualsevol persona a acudir directament als canals externs previstos legalment.

En qualsevol moment, les persones interessades podran dirigir-se a l'autoritat competent en matèria de protecció de la persona informant o a qualsevol altre organisme habilitat legalment.

4.5. Bona fe

Les comunicacions efectuades a través del Sistema Intern d'Informació hauran de realitzar-se sempre de bona fe i sobre la base d'indicis o elements que permetin considerar raonablement que la informació comunicada és veraç.

Es consideraran actuacions contràries al principi de bona fe aquelles comunicacions efectuades amb coneixement de la seva falsedat, amb menyspreu manifest envers la veracitat dels fets, mitjançant suplantació d'identitat o amb finalitats abusives o fraudulentes.

La formulació conscient de comunicacions falses o de mala fe podrà comportar l'adopció de les mesures disciplinàries, legals o contractuals que siguin procedents, sens perjudici de les eventuals responsabilitats administratives, civils o penals que en puguin derivar-se.

4.6. Confidencialitat i protecció de la persona informant

El CSC garantirà la confidencialitat de la identitat de la persona informant, de qualsevol tercer esmentat a la comunicació i de totes les actuacions desenvolupades durant la seva tramitació, en els termes previstos a la normativa aplicable.

No es tolerarà cap tipus de represàlia, amenaça o conseqüència desfavorable envers les persones que, actuant de bona fe, efectuïn una comunicació o participin en un procediment d'investigació.

4.7. Objectivitat, imparcialitat i dret de defensa

La tramitació i investigació de les comunicacions es durà a terme sota els principis d'objectivitat, independència i imparcialitat, garantint en tot moment els drets de les persones afectades, especialment el dret de defensa, la presumpció d'innocència i el dret a ser escoltades.

5. Garanties del Sistema Intern d'Informació

El Sistema Intern d'Informació del Consorci de Salut i Social de Catalunya (CSC) incorpora un conjunt de garanties destinades a assegurar la seva correcta utilització, protegir les persones implicades i garantir una tramitació adequada de les comunicacions presentades.

5.1. Confidencialitat

La confidencialitat constitueix un principi rector que inspira qualsevol actuació desenvolupada en el marc de gestió del Sistema Intern d'Informació.

El Sistema està dissenyat, implantat i gestionat de manera segura, garantint la confidencialitat de la identitat de la persona informant, de qualsevol tercer mencionat en la comunicació i de totes les actuacions desenvolupades durant la seva recepció, gestió, investigació i resolució, així com el compliment de la normativa aplicable en matèria de protecció de dades personals.

L'accés a la informació continguda en el Sistema quedarà limitat exclusivament a les persones autoritzades en funció de les responsabilitats i funcions que tinguin assignades, quedant expressament prohibit revelar, comunicar o divulgar informació relativa a les comunicacions rebudes fora dels supòsits legalment previstos.

5.2. Mesures de protecció

El CSC prohibeix expressament i no tolerarà cap tipus de represàlia, amenaça de represàlia o intent de represàlia contra les persones que, actuant de bona fe, presentin una comunicació, participin en una investigació o col·laborin en el procés de gestió del Sistema Intern d'Informació.

La protecció s'estendrà igualment a aquelles persones que assisteixin la persona informant o que mantinguin una vinculació amb aquesta i puguin veure's afectades com a conseqüència de la comunicació presentada, en els termes previstos a la normativa aplicable.

El CSC adoptarà les mesures de protecció, suport o mitigació que siguin adequades en cada cas, amb la finalitat de prevenir o reduir qualsevol risc de perjudici o conseqüència desfavorable derivada de la presentació d'una comunicació.

Les mesures concretes de protecció i suport es desenvoluparan, si escau, en els procediments interns aplicables.

5.3. Anonimat i absència de traçabilitat

Les comunicacions presentades a través del Sistema Intern d'Informació podran efectuar-se tant identificant la persona informant com de forma anònima.

El CSC manifesta el seu compromís amb el respecte a l'anonimat quan aquesta sigui l'opció escollida per la persona informant i adoptarà les mesures tècniques i organitzatives necessàries per preservar-lo.

Queda prohibida qualsevol actuació dirigida a identificar, rastrejar o revelar la identitat d'una persona informant anònima fora dels supòsits legalment previstos.

L'incompliment d'aquesta obligació podrà donar lloc a l'adopció de les mesures disciplinàries, contractuals o legals que corresponguin.

5.4. Drets de les persones afectades

El CSC garantirà en tot moment els drets de les persones afectades per una comunicació, especialment el dret a la presumpció d'innocència, el dret a l'honor, el dret de defensa i el dret a ser escoltades.

Les persones afectades seran informades de l'existència d'una comunicació que les afecti tan aviat com aquesta informació sigui compatible amb el desenvolupament adequat de les actuacions d'investigació i no comprometi el bon fi del procediment.

Així mateix, podran exercir els drets que els reconeix la normativa aplicable i formular les al·legacions i aportacions que considerin oportunes en defensa dels seus interessos.

6. Marc de govern del Sistema Intern d'Informació

El model de govern del Sistema Intern d'Informació del Consorci de Salut i Social de Catalunya (CSC) es fonamenta en els següents principis:

- compliment dels principis i garanties recollits en la present Política;
- alineació amb la normativa vigent, els estàndards aplicables i les bones pràctiques en matèria de compliment normatiu, integritat i gestió de sistemes interns d'informació;
- compromís i implicació dels òrgans de govern i direcció del CSC;
- independència funcional, objectivitat i adequada segregació de funcions entre les persones i unitats que intervenen en la gestió, supervisió i control del Sistema;
- existència de mecanismes de supervisió i control adequats que garanteixin la correcta gestió del Sistema Intern d'Informació.

El model de govern del Sistema Intern d'Informació té com a objectiu assegurar una gestió adequada, independent i eficaç de les comunicacions rebudes, garantint la protecció dels drets de totes les persones implicades i el compliment de les obligacions legals aplicables

.

6.1. Òrgans competents

Els òrgans de govern i direcció del CSC exerciran les funcions que els corresponguin en relació amb l'aprovació, impuls, supervisió i seguiment del Sistema Intern d'Informació, d'acord amb les seves competències i amb la normativa interna aplicable.

En el marc de les seves funcions, correspondrà als òrgans competents:

- aprovar la present Política i la resta de normativa interna relacionada amb el Sistema Intern d'Informació;
- impulsar i promoure una cultura d'integritat, compliment normatiu i conducta ètica dins l'organització;
- vetllar perquè el Sistema disposi dels recursos humans, tècnics i organitzatius necessaris per al seu correcte funcionament;
- designar, quan sigui procedent, la persona responsable del Sistema Intern d'Informació, així com acordar-ne el cessament o substitució;
- supervisar el funcionament general del Sistema i impulsar les millores que es considerin necessàries.

6.2. Responsable del Sistema Intern d'Informació

La persona responsable del Sistema Intern d'Informació exercirà les seves funcions amb plena independència funcional, autonomia i objectivitat respecte de la resta d'òrgans, unitats o àrees de l'organització.

En l'exercici de les seves responsabilitats no podrà rebre instruccions relatives a la tramitació o resolució de les comunicacions rebudes i actuarà d'acord amb els principis de confidencialitat, imparcialitat, absència de conflictes d'interès i protecció dels drets de totes les persones implicades.

El CSC garantirà que la persona responsable del Sistema disposi dels recursos humans, materials i tècnics adequats per al desenvolupament correcte de les seves funcions.

Així mateix, les persones que desenvolupin funcions relacionades amb la gestió del Sistema Intern d'Informació hauran de disposar dels coneixements, experiència, qualificació i requisits professionals adequats per exercir les seves funcions amb les garanties necessàries.

6.3. Òrgans col·legiats en l'àmbit del Sistema Intern d'Informació

El Consorci de Salut i Social de Catalunya disposa del Comitè de Compliment Normatiu (CCN), òrgan col·legiat de suport, supervisió i assessorament en matèria de compliment normatiu i integritat. El CCN exerceix les funcions relacionades amb el correcte funcionament del Sistema Intern d'Informació i amb la gestió dels riscos de compliment.

Aquests òrgans actuaran amb independència, objectivitat i autonomia funcional dins l'àmbit de les seves competències, i estaran integrats per persones amb els coneixements, experiència i perfil adequats per al desenvolupament de les seves funcions.

La seva actuació es regirà pels principis de confidencialitat, imparcialitat, professionalitat i absència de conflictes d'interès.

6.3.1. Comitè de Compliment Normatiu (CCN)

El Comitè de Compliment Normatiu o, si escau, l'òrgan intern competent designat pel CSC, actuarà com a òrgan de suport en matèria de supervisió, seguiment i millora contínua del sistema de compliment normatiu i del Sistema Intern d'Informació.

Sense perjudici d'altres funcions atribuïdes per la normativa interna del CSC, entre les seves funcions podran incloure's:

- rebre informació periòdica sobre el funcionament general del Sistema Intern d'Informació;
- supervisar l'eficàcia del Sistema i proposar mesures de millora;
- efectuar el seguiment dels riscos vinculats al compliment normatiu i a la integritat institucional;
- impulsar accions de revisió, anàlisi o valoració jurídica quan les circumstàncies ho aconsellin;
- proposar mesures preventives o correctores derivades de les incidències detectades;
- formular recomanacions destinades a reforçar els mecanismes interns de control, supervisió i prevenció.

L'òrgan col·legiat corresponent informarà periòdicament els òrgans de govern competents sobre el funcionament del Sistema Intern d'Informació i sobre aquells assumptes que, per la seva naturalesa, rellevància o impacte, requereixin un coneixement o seguiment específic.

A més de les funcions anteriors, aquest òrgan podrà participar en l'avaluació, revisió i millora contínua del model de compliment normatiu i dels mecanismes de control intern relacionats amb la prevenció d'incompliments i riscos d'integritat.

7. Canal extern d'informació

De conformitat amb el que disposa la Llei 2/2023, de 20 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informin sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció, les persones que desitgin comunicar fets inclosos dins l'àmbit d'aplicació de la citada normativa podran fer-ho, a més de mitjançant el Sistema Intern d'Informació del Consorci de Salut i Social de Catalunya (CSC), a través dels canals externs d'informació legalment previstos.

El canal extern d'informació és gestionat per l'autoritat competent en matèria de protecció de les persones informants, organisme públic responsable de la recepció, tramitació i seguiment de comunicacions sobre possibles infraccions incloses dins el seu àmbit competencial, garantint en tot cas la confidencialitat de la identitat de la persona informant, la protecció de les dades personals i la prohibició de represàlies.

La presentació de comunicacions mitjançant el canal extern podrà efectuar-se a través dels mecanismes habilitats per l'autoritat competent a la seva seu electrònica o pels mitjans legalment establerts en cada moment.

La utilització del canal extern podrà realitzar-se de manera alternativa o complementària al Sistema Intern d'Informació del CSC, sense que sigui obligatori acudir prèviament al canal intern.

8. Marc de gestió del Sistema Intern d'Informació

El marc de gestió del Sistema Intern d'Informació es desenvolupa de manera específica mitjançant el corresponent Procediment de gestió del Sistema Intern d'Informació del CSC, que estableix els mecanismes, fases, responsabilitats i garanties aplicables a la tramitació de les comunicacions rebudes.

Aquest procediment té per finalitat assegurar que el Sistema Intern d'Informació compleixi els requisits, principis i garanties previstos a la normativa vigent, així com garantir una gestió adequada, objectiva, independent i eficaç de les comunicacions.

Sens perjudici de les particularitats pròpies de cada tipus de comunicació o canal habilitat, la gestió de les comunicacions seguirà, amb caràcter general, les següents fases:

- recepció de la comunicació;
- admissió o valoració preliminar;
- anàlisi i verificació dels fets comunicats;
- investigació, quan sigui procedent;
- resolució i adopció, si escau, de les mesures corresponents;
- arxiu o tancament de l'expedient.

Durant tot el procediment es garantirà l'aplicació dels principis de confidencialitat, imparcialitat, protecció de dades personals, dret de defensa, presumpció d'innocència i protecció de les persones implicades.

La informació relativa a la tramitació i seguiment de les comunicacions es facilitarà a les persones interessades en els termes i amb els límits previstos a la normativa aplicable i als procediments interns corresponents.

9. Marc de control

El Consorci de Salut i Social de Catalunya (CSC) promou una cultura organitzativa orientada a la gestió responsable dels riscos, al compliment normatiu i a la consolidació d'un entorn de control intern robust que abasti tota l'organització i permeti adoptar decisions adequadament informades en matèria de riscos de compliment, integritat i conducta.

El Sistema Intern d'Informació s'integra dins del model general de control intern i supervisió del CSC, mitjançant mecanismes que garanteixen la segregació adequada de funcions, la independència dels processos de supervisió i l'existència de diferents nivells de control.

A aquest efecte, el model de control podrà estructurar-se conforme al model de les Tres Línies de Defensa, d'acord amb els principis següents:

9.1. Primera línia de defensa

La primera línia de defensa estarà integrada per les unitats, àrees i persones responsables de la gestió ordinària de les activitats i processos del CSC.

Aquestes unitats seran responsables de:

- aplicar les polítiques, procediments i controls interns aplicables;
- identificar, gestionar i mitigar els riscos de compliment, conducta i integritat vinculats a les seves activitats;
- implantar controls adequats dins dels processos sota la seva responsabilitat;
- comunicar i gestionar de forma diligent qualsevol incidència o situació susceptible de generar riscos o incompliments.

9.2. Segona línia de defensa

La funció de compliment normatiu constitueix una segona línia de defensa encarregada de supervisar i donar suport al correcte funcionament del sistema de compliment i dels mecanismes de control relacionats amb els riscos de compliment i integritat.

En particular, correspondrà a aquesta funció:

- vetllar per la coherència del Sistema amb la normativa aplicable i amb les polítiques internes;
- efectuar activitats de supervisió i seguiment dels riscos de compliment;
- assessorar en el disseny, revisió i actualització de controls interns;
- promoure accions preventives i mesures de millora;
- efectuar el seguiment general del funcionament dels mecanismes de compliment normatiu.

En l'àmbit propi del CSC, aquestes funcions podran ser desenvolupades pel Departament de Compliment Normatiu o per l'òrgan o unitat que tingui atribuïdes aquestes responsabilitats.

9.3. Tercera línia de defensa

La funció d'auditoria interna constitueix una tercera línia de defensa independent i objectiva orientada a proporcionar una supervisió addicional sobre l'eficàcia dels sistemes de control intern, governança i gestió de riscos.

Aquesta funció podrà revisar les actuacions desenvolupades per la primera i la segona línia de defensa, amb la finalitat de proporcionar un grau raonable d'assegurament als òrgans de govern i direcció.

Quan el CSC no disposi d'una unitat específica d'auditoria interna, aquestes funcions podran ser desenvolupades per persones o entitats externes amb la qualificació i independència adequades.

10. Marc d'informació

L'establiment d'un marc d'informació adequat constitueix un element essencial per garantir el correcte funcionament, supervisió i millora contínua del Sistema Intern d'Informació.

El marc d'informació té per finalitat assegurar que les persones i òrgans amb responsabilitats en la gestió, supervisió i control del Sistema disposin d'informació suficient, clara, fiable i adequada per a l'exercici de les seves funcions.

Els principals objectius del marc d'informació són:

- facilitar als òrgans de govern i direcció informació rellevant, exacta i actualitzada que permeti efectuar un seguiment adequat del funcionament del Sistema Intern d'Informació i adoptar les decisions oportunes;
- facilitar la supervisió i seguiment dels riscos de compliment, integritat i conducta associats al Sistema;
- donar resposta als requeriments d'informació que, si escau, puguin formular les autoritats o organismes competents;

- garantir que les unitats i responsables implicats disposin de la informació necessària per al desenvolupament adequat de les seves funcions de control, seguiment i supervisió;
- facilitar l'avaluació contínua del funcionament del Sistema Intern d'Informació i identificar oportunitats de millora.

El sistema d'informació i report associat al Sistema Intern d'Informació haurà de respectar, en tot cas, els principis de confidencialitat, necessitat de coneixement, proporcionalitat i protecció de dades personals.

10.1. Funcions del responsable del Sistema Intern d'Informació en matèria d'informació

En l'exercici de les seves funcions, la persona responsable del Sistema Intern d'Informació podrà:

- sol·licitar la informació que sigui necessària a les diferents unitats o àrees del CSC per garantir el correcte funcionament del Sistema i el compliment de les obligacions legals aplicables;
- requerir la col·laboració de les diferents unitats responsables en els processos d'anàlisi, investigació o seguiment;
- facilitar periòdicament informació rellevant sobre el funcionament del Sistema Intern d'Informació als òrgans competents, en els termes previstos a la normativa interna aplicable;
- proposar accions de revisió o millora derivades de l'anàlisi del funcionament del Sistema.

11. Actualització i revisió de la Política

La present Política serà objecte de revisió periòdica per tal de garantir la seva adequació a la normativa vigent, a l'estructura organitzativa del Consorci de Salut i Social de Catalunya (CSC), així com a les necessitats derivades del funcionament del Sistema Intern d'Informació.

La unitat, departament o òrgan responsable en matèria de compliment normatiu efectuarà la revisió del contingut de la Política quan resulti necessari i, en tot cas, amb una periodicitat màxima de tres anys des de la seva darrera revisió.

Quan es consideri procedent, es podran proposar modificacions o actualitzacions per a la seva aprovació pels òrgans competents del CSC d'acord amb la normativa interna aplicable.

Addicionalment, el procés d'actualització podrà iniciar-se en qualsevol moment quan es detecti la necessitat de revisar-ne el contingut, especialment en els supòsits següents:

- modificacions del marc normatiu aplicable;
- canvis en l'estructura organitzativa o en la distribució de funcions i responsabilitats;
- modificacions dels procediments interns o dels mecanismes de gestió del Sistema Intern d'Informació;
- canvis derivats dels resultats obtinguts en activitats de seguiment, supervisió, control o auditoria;
- aprovació de noves polítiques internes o modificació de les existents amb incidència sobre aquesta Política;
- incidències, experiències pràctiques o oportunitats de millora detectades durant el funcionament del Sistema Intern d'Informació.

Com a part del procés de revisió:

- es compartiran, si escau, les conclusions derivades de l'anàlisi realitzada amb les persones, unitats o òrgans implicats;
- s'introduiran les modificacions que resultin necessàries;
- s'incorporarà un resum de les modificacions efectuades dins l'apartat corresponent al control de versions;
- les modificacions substancials seran elevades als òrgans competents per a la seva aprovació.

Les modificacions de caràcter menor podran ser aprovades pel departament o òrgan responsable, sempre que no alterin aspectes essencials del Sistema Intern d'Informació ni impliquin canvis substancials en el model de govern o en les garanties previstes.

A aquests efectes, es consideraran modificacions menors, entre d'altres:

- correccions tipogràfiques o formals;

- actualitzacions de referències normatives o documentals;
- ajustos organitzatius sense incidència substancial en les funcions o responsabilitats atribuïdes.

La unitat responsable de compliment normatiu o l'òrgan que assumeixi aquestes funcions serà responsable de garantir l'emmagatzematge, custòdia, accessibilitat, distribució i publicació de la present Política.

La Política romandrà accessible per a les persones vinculades al CSC, així com per a tercers legitimats, mitjançant els canals i espais habilitats a aquest efecte, garantint una informació clara, suficient i fàcilment accessible sobre el Sistema Intern d'Informació.