

# PROCEDIMIENTO DEL CANAL ÉTICO DE ITZARRI EPSV DE EMPLEO

1. INTRODUCCIÓN, OBJETO Y RESPONSABILIDAD .....	3
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	3
3. PRINCIPIOS REGULADORES DEL CANAL ÉTICO .....	4
4. FUNCIONAMIENTO DEL CANAL ÉTICO .....	4
4.1 Comunicación del interesado .....	4
4.2 Recepción por parte de la Entidad .....	5
4.3 Análisis de la comunicación recibida .....	5
4.3.1 Tramitación de consultas .....	5
4.3.2 Tramitación de denuncias .....	6
5. CONTROLES EXISTENTES EN EL PROCESO .....	9
6. CONTROL DE CAMBIOS .....	10

## 1. INTRODUCCIÓN, OBJETO Y RESPONSABILIDAD

Itzarri EPSV de Empleo (en adelante, Itzarri o la Entidad) dispone de un canal ético o canal de denuncias, diseñado con la finalidad de que sus principales grupos de interés puedan informar a la Entidad sobre su conocimiento acerca de los hechos que potencialmente puedan suponer o efectivamente supongan la comisión de actos irregulares, ilegales y/o atenten contra el Código de Conducta de la Entidad, su Política de Buen Gobierno u otra normativa interna.

El mencionado Código de Conducta recoge las normas de comportamiento que deben guiar las actuaciones de todas las personas que mantengan una relación profesional con Itzarri. Es conocido por todos los empleados de la Entidad, de suscripción obligatoria por su parte y se encuentra disponible en la página web [www.itzarri.eus](http://www.itzarri.eus).

Igualmente, el canal ético podrá ser utilizado para plantear a la Entidad consultas sobre sus códigos internos.

El presente documento tiene por finalidad describir el funcionamiento del canal ético, los principales intervinientes y los controles implantados en el proceso.

La Junta de Gobierno, a la que corresponde la adopción e implementación de políticas relacionadas con la gestión de riesgos, es el órgano encargado de definir, modificar y aprobar este procedimiento.

## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Podrán ser usuarios del canal ético todas aquellas personas físicas o jurídicas que tengan un interés legítimo en la Entidad, si bien los principales grupos de interés identificados son:

- Socios protectores y socios de número.
- Beneficiarios de prestaciones.
- Órganos de Gobierno de la Entidad.
- Proveedores.
- Empleados.

En particular, se establece para los empleados de la Entidad y para sus órganos de gobierno la obligación de recurrir al canal ético e informar sobre aquellos hechos de los que sean conocedores que puedan suponer y/o supongan una irregularidad o incumplimiento de políticas y procedimientos internos o de la normativa aplicable.

Del mismo modo, se establece la obligación para estos grupos de colaborar y no obstruir las tareas de investigación de una denuncia, cuando dicha colaboración sea requerida.

### 3. PRINCIPIOS REGULADORES DEL CANAL ÉTICO

El procedimiento del canal ético se regirá por los siguientes principios:

- **Sencillez para el comunicante.** El acceso al canal está disponible en la página web de la Entidad y su forma de uso no entraña dificultad.
- **Divulgación máxima de su existencia.** Tanto el Código Ético de Itzarri, en el que se menciona la existencia del canal, como el presente documento están disponibles en la página web de acceso público, sin necesidad de registro.
- **Veracidad de la información.** La Entidad realizará los mayores esfuerzos para esclarecer los hechos que hayan motivado una denuncia y para responder a las consultas planteadas de manera fiel a la realidad.
- **No discriminación.** En sus tareas de investigación, la Entidad dará audiencia y oportunidad de explicación a todas las partes involucradas en una denuncia de forma previa a su resolución, considerando todas las versiones antes de alcanzar una decisión. De igual modo, las consultas serán atendidas de forma idéntica, sin importar la identidad del interesado.
- **Confidencialidad del comunicante.**
- **Garantía de ausencia de represalias para el denunciante de buena fé.**

Los dos últimos principios cobran especial relevancia en aquellos casos en los que el canal ético se emplee para denunciar un comportamiento irregular y/o contrario a la legalidad, pues de no garantizarse, supondrían un freno para que aquellas personas conocedoras de dichos actos los pongan en conocimiento de la Entidad, quedando por tanto comprometida la efectividad de esta herramienta.

Por este motivo, Itzarri ha implantado controles en el proceso de tramitación y gestión de comunicaciones recibidas a fin de garantizar la atención a estos principios. Los controles son descritos en el apartado 5 del presente documento.

### 4. FUNCIONAMIENTO DEL CANAL ÉTICO

#### 4.1 Comunicación del interesado

La Entidad dispone la página web [www.itzarri.eus](http://www.itzarri.eus) de un formulario a través del cual la persona interesada puede ponerse en contacto y hacer llegar su consulta o denuncia.

Para la adecuada tramitación, se solicitan nombre y apellidos de la persona, naturaleza de su vinculación con la Entidad, información de contacto y explicación detallada de la situación que se denuncia o consulta que se plantea. Igualmente, se dispone de la opción de adjuntar

archivos que puedan reforzar los hechos descritos y ayudar en la resolución del caso en cuestión.

La persona interesada recibe un resguardo automático como confirmación de que su comunicación ha sido correctamente recibida por la Entidad.

## 4.2 Recepción por parte de la Entidad

La consulta/denuncia enviada por la persona interesada es recibida por el Controller (en adelante, CO) de la Entidad a través de un correo electrónico.

Al mismo tiempo, la persona Responsable de Gestión de Riesgos y Control Interno (en adelante, RGRCI) y la Dirección General (en adelante, DG) reciben un correo electrónico alertando de que se ha recibido una comunicación a través del canal ético.

Esta alerta se configura como un mensaje de texto plano, que no incluye información personal sobre el comunicante, ni la descripción de los hechos ni los archivos adjuntos, en su caso.

## 4.3 Análisis de la comunicación recibida

CO analiza la comunicación recibida y la clasifica en función de si ésta constituye una consulta sobre la normativa interna de la Entidad o una denuncia de hechos potencialmente irregulares, bifurcándose el proceso en las siguientes vías:

### 4.3.1 Tramitación de consultas

CO le asigna un número correlativo, y comunica a RGRCI y DG la consulta planteada junto con una propuesta de respuesta.

En esta comunicación, CO no incluye los datos personales de la persona que utilizó el canal ético a fin de preservar la confidencialidad y garantizar un mismo trato en la respuesta con independencia de quién sea la persona que utiliza el canal ético.

RGRCI y DG analizan la propuesta de respuesta, modificándola e incluyendo las matizaciones precisas en su caso, hasta acordar una respuesta definitiva. Dicha respuesta es remitida a CO, quien contesta directamente a la persona interesada.

El periodo máximo de respuesta a las consultas planteadas a través del canal ético se establece en dos meses, si bien la Entidad tratará de responder lo antes posible.

En la celebración de la Junta de Gobierno ordinaria, entre los puntos del orden del día se incluye información sobre las consultas recibidas a través del canal ético y su resolución, notificando así al Órgano de Gobierno de la Entidad.

#### 4.3.2 Tramitación de denuncias

CO analizará si existen conflictos de interés con RGRCI, DG y con el propio CO. En este último caso, CO deberá mantenerse al margen de la gestión de la denuncia, y derivar el asunto a RGRCI.

CO asignará un número correlativo a las denuncias recibidas.

Para limitar la posibilidad de que CO reciba una denuncia dirigida contra él y reducir el riesgo de que dicha denuncia no sea tramitada, en la página web se incluye un aviso indicando que, por defecto, CO recibe y tramita inicialmente las comunicaciones, recomendándose enviar la comunicación a una dirección de e-mail alternativa en caso de que la denuncia se dirija contra él. Esta dirección de correo alternativa se redirige automáticamente a RGRCI y a DG.

En caso de que CO determine que existe un conflicto de interés o de que la denuncia se dirija directamente contra RGRCI o DG, se procederá de la siguiente manera:

- Si el conflicto es con RGRCI, se le mantendrá al margen de la gestión de la denuncia. CO remitirá la información a DG y éste será quien se encargue de realizar las investigaciones pertinentes, consultando y acordando con la Junta de Gobierno las acciones a tomar, en su caso, en función de la gravedad de la denuncia y atendiendo a lo establecido en el Título VII de los Estatutos de la Entidad, relativo al régimen disciplinario.

Si como resultado del control de alertas automáticas RGRCI preguntara acerca de una posible comunicación no tramitada por CO, se le informará de que la comunicación sí se está tramitando, y que, dada la potencial existencia de un conflicto con su persona y en base al procedimiento del canal ético, no puede conocer los detalles ni participar en el proceso de resolución de la misma.

- Si el conflicto es con DG, se le mantendrá al margen de la gestión de la denuncia. CO remitirá la información a RGRCI y éste será quien se encargue de realizar las investigaciones pertinentes, consultando y trasladando sus conclusiones a la Junta de Gobierno, que decidirá qué acciones tomar en función de la gravedad de la denuncia y atendiendo a lo establecido en el punto Título VII de los Estatutos de la Entidad.

Si como resultado del control de alertas DG preguntara acerca de una posible comunicación no tramitada por CO, se le informará de que la comunicación sí se está tramitando, y que, dada la potencial existencia de un conflicto con su persona y en base al procedimiento del canal ético, no puede conocer los detalles ni participar en el proceso de resolución de la misma.

- Si el conflicto es con DG y RGRCI simultáneamente, CO trasladará a la Junta de Gobierno directamente la denuncia para que éste órgano realice las investigaciones pertinentes y decida sobre las medidas a tomar.

Como se ha indicado anteriormente, en caso de ser preguntado por DG o RGRCI acerca de una posible comunicación no tramitada, CO responderá que sí se está tramitando, y que, dada la potencial existencia de un conflicto con alguna de estas personas y en base al procedimiento del canal ético, no pueden conocer los detalles ni participar en el proceso de resolución de la misma.

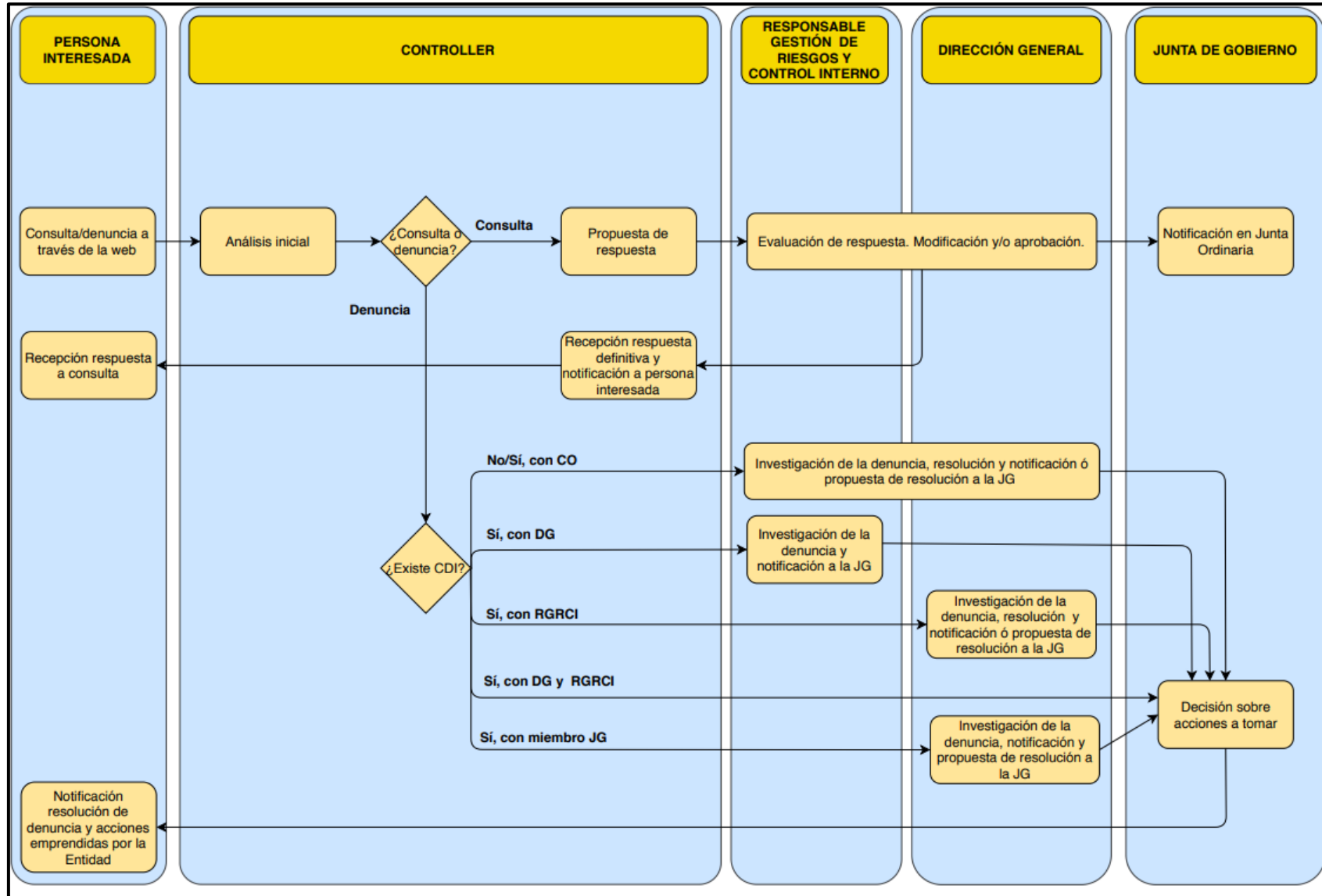
En caso de que el conflicto fuese con algún miembro de la Junta de Gobierno, CO informará a DG acerca de la denuncia y éste será quien se encargue de realizar las investigaciones pertinentes, trasladando sus conclusiones a los miembros de la Junta de Gobierno contra los que no se haya dirigido la denuncia, quienes decidirán sobre las acciones a tomar.

Dada la potencial gran diversidad de situaciones que podrían ser objeto de denuncia, y los distintos esfuerzos que a nivel de investigaciones, entrevistas, recolección de pruebas y deliberación podrían llegar a tener lugar, no se establece un plazo máximo de tiempo en el que resolver una denuncia.

No obstante, sí se establece la obligación de informar, al menos con carácter mensual, a la persona denunciante sobre las tareas emprendidas por la Entidad y el estado de la denuncia.

Una vez adoptada una decisión definitiva en relación a una denuncia, la Entidad lo pondrá en conocimiento de la persona denunciante.

De forma gráfica, el funcionamiento del canal ético podría resumirse de la siguiente manera:





## 5. CONTROLES EXISTENTES EN EL PROCESO

### 1. Alerta automática tras la recepción de una consulta/denuncia

Cuando el interesado envía una comunicación, ésta llega por e-mail a CO, y al mismo tiempo RGRCI y DG reciben una alerta indicando que se ha recibido un mensaje, pero sin posibilidad de acceso al contenido del mismo ni a los datos personales de la persona interesada.

De este modo, se cumple un doble objetivo:

- Garantizar la confidencialidad del comunicante al limitar el número de personas en la Entidad que conocen su identidad.
- Reducir las probabilidades de un acto negligente por parte de CO en la gestión de las comunicaciones. Las alertas que reciben RGRCI y DG les permiten conocer el momento y el número de comunicaciones que se han recibido, lo que actúa como un limitante en el caso de que CO no tramitase o tratase de ocultar alguna de estas comunicaciones (p.ej., en caso de dirigirse una denuncia contra CO).

### 2. Existencia de una dirección de correo alternativa

En caso de que una denuncia se dirija contra CO, existe una dirección alternativa de correo electrónico a la que dirigir la comunicación, de modo que CO quede al margen de la gestión de la misma desde el inicio.

### 3. Registro de las consultas y denuncias recibidas a través del canal ético

A su recepción, CO asignará un número correlativo a las consultas y/o denuncias recibidas. Estas comunicaciones serán listadas en un fichero protegido en el que se realizará seguimiento del estado de las mismas.

La gestión de este fichero en caso de conflicto con alguna de las partes intervinientes será decidida por las partes no involucradas en dicho conflicto.

### 4. Reporte periódico a RGRCI y a DG de las comunicaciones recibidas

Excepto en aquellos casos que supongan un conflicto de interés simultáneo con RGRCI y DG, CO informará sobre todas las comunicaciones recibidas a alguna de estas partes.

### 5. Posibilidad de recuperación de comunicaciones eliminadas

El entorno informático en el que opera la Entidad permite la recuperación de comunicaciones que hayan sido accidental o deliberadamente eliminadas, mediante la restauración de los buzones de correo electrónico a una determinada fecha.

### 6. Reporte a la Junta de Gobierno

La Junta de Gobierno será provista en sus sesiones ordinarias de un resumen en relación a las consultas que se hayan recibido a través del canal ético, así como de su resolución.

Respecto a las denuncias, la participación de la Junta de Gobierno en la resolución de las mismas será requerida conforme a lo descrito en el apartado 4.3.2 anterior, y las resoluciones constarán en acta.

Adicionalmente, con el objetivo de garantizar la ausencia de represalias contra los denunciantes de buena fé, se informará a la Junta de Gobierno sobre cualquier modificación en la relación entre la Entidad y la persona denunciante tras la tramitación de su denuncia.

## 6. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Aprobado por	Fecha	Modificaciones
Procedimiento del Canal Ético de Itzarri EPSV de Empleo, v1	Junta de Gobierno	17/03/2021	Redacción inicial