SERBITZU ELKARTEAREN BARNEKO INFORMAZIO-KANALAREN FUNTZIONAMENDU-ARAUAK

Aurkibidea

01 | Sarrera 3

02 | Zer komunikatu daiteke informaziorako barneko kanalaren bidez? 4

03 | Zein gatazka baztertzen dira espresuki? 5

04 | Nork erabil dezake informaziorako barneko kanala? 6

05 | Nola jakinarazi daiteke ustezko arau-hauste bat? 7

06 | Komunikazio anonimorik egin daiteke? Zer baldintza eskatzen dira balizko arau-hauste bati buruzko informazioaren komunikazioa egiteko? 8

07 | Jasotako informazioak kudeatzeko prozeduraren alderdi nagusiak 9

08 | Amaitzen 11

01 Sarrera

SERBITZU ELKARTEA, S.L.-k (aurrerantzean, SERBITZU) Betetze Sistema bat du, batez ere delituak prebenitzeko. Horren funtsezko alderdia da salaketen kanala edo informazioaren barne-kanala, gure jarduera gauzatzean gerta daitezkeen arau-hauste penalak edo/eta Jokabide Kodearen balizko ez-betetzeak modu seguruan – beste gorabehera batzuen artean – jakinarazteko.

2023an onartu eta indarrean sartu da otsailaren 20ko **2/2023 Legea**, arau-urratzeei eta ustelkeriaren aurkako borrokari buruzko informazioa ematen duten pertsonen babesa arautzen duena (aurrerantzean, 2/2023 Legea). Arau hori, hasiera batean, Europar Batasunaren 2019ko Zuzentarau bat zuzenbide nazionalera ekartzeko zena, hark aurreikusitakoa baino askoz harago joan da, hainbat alderditan, sektore publikoko zein pribatuko erakundeei eragiten dieten aldaketa eta eskakizun ugari sartuz.

Ezin bestela izan, SERBITZU ELKARTEAk, kanpoko aholkularitza espezializatura joz eta langileen legezko ordezkaritzari kontsulta egin ondoren, kanal eta prozedura bat ezarri ditu, aipatutako 2/2023 Legearen ondoriozko betebeharretara egokituta.

Informazio Sistema bat eta lehen mailako informaziorako barneko kanal bat ditugu. Jarraian, aipatutako kanalaren eta jasotako informazioa kudeatzeko prozeduraren ohar garrantzitsuenak laburbilduko ditugu.

02

Zer komunikatu daiteke informaziorako barneko kanalaren bidez?

Ekintza edo ez-egite hauetako bati edo batzuei (aurrerantzean, ustezko “arau-hausteak”) buruzko informazioa (SERBITZU ELKARTEAn edo horrekin lanbide jarduera baten esparruan zilegi den moduan lortutakoa) komunikatu daiteke:

01

Europar Batasunaren Zuzenbidearen urraketa izan daitekeen edozein ekintza edo ez-egite, baldin eta: Europar Batasunaren egintzen aplikazio-eremuan sartzen bada; Europar Batasunaren finantza-interesei eragiten badie; edo barne-merkatuan eragiten badu.

02

Jokabide Kodea ez betetzea, baita Betetze Sistema osatzen duten gainerako protokoloak edo barne-arauak ustez ez betetzea ere.

03

Edozein arau-hauste penal.

04

Edozein arau-hauste administratibo larri edo oso larri, batez ere (baina ez bakarrik) Estatuko, foruko, tokiko edo autonomiako ogasunei edo Gizarte Segurantzari eragin diezaieketenak.

05

Laneko segurtasun eta osasunaren arloko edozein arau-hauste larri edo oso larri. Jazarpentzat har daitezkeen egoerak barne.

03

Zein gatazka baztertzen dira espresuki?

2/2023 Legeak erakundean edo hirugarrenetan eragin handiagoa duten egoerei buruzko informazioa ematen duten pertsonak bakarrik babesten ditu, legezko edo administrazioko garrantzirik ez duten gatazka pertsonalak alde batera utzita.

Ildo horretan, adibidez, bi langileren arteko lan-gatazka, baita kargu edo posizio desberdina dutenen artekoak ere, gatazka pertsonalengatik soilik gertatzen bada (elkarren arteko harreman txarra, lehiakortasuna, etab.), ez da jakinarazi beharko informaziorako barneko kanal honen bidez.

04

Nork erabil dezake informaziorako barneko kanala?

SERBITZU ELKARTEAko edozein kidek, hau da, **erakundearekin harreman profesionala duten pertsona guztiek**, dela langile izateagatik, -lan erregimena edozein dela ere-, dela akziodun, zuzendari edo administrazio-organoko kide izateagatik, ustezko arau-hausteei buruzko informazioa eman dezakete barneko kanalaren bidez, zuzenean edo ordezkatuta.

Halaber, *ut supra* adierazitako arau-hausteen berri eman ahal izango dute kanal honen bidez **kanpoko hirugarrenek** zein autonomoek, enpresa hornitzaileek, kontratistek eta azpikontratistek (eta horien langileek), haien betekizunei eta prozedurari erabat lotuta.

05

Nola jakinarazi daiteke ustezko arau-hauste bat?

Gure Sistemak eta Kanalak hainbat komunikabide eta modu aurreikusten dituzte, informatzaileak aukeran dituenak:

Idatzizko komunikazioa

SERBITZU ELKARTEAk horretarako prestatu duen helbide elektronikoaren bidez: **canal@serbitzu.eus**

Hitzezko komunikazioa

Telefono zenbaki honen bidez: **944 224 141** (Betetze Batzordeko lehendakariarengatik galdetuta).

Aurrez aurreko edo bideokonferentzia bidezko bilera baten bidez

Horrez gain, informatzaileak hala nahi badu, **aurrez aurreko / bideokonferentzia bidezko** (MS Teams aplikazioa edo antzekoa) bilera eskatzeko aukera izango du, informazioa emateko.

Deskribatu berri diren bideek SERBITZU ELKARTEAren informaziorako barneko kanalari egiten diote erreferentzia. Horrez gain, aldi baterako informatzaile guztiei gogorarazten zaie dokumentu honen 2. atalean deskribatutako ustezko arau-hausteak agintari publikoek kudeatutako informaziorako kanpoko kanalen bidez jakinarazteko aukera izango dutela, horiek sortzen direnean [1].

[1] Web-orrian adieraziko dira, sortzen direnean, kanpoko kanal erabilgarriak.

06

Komunikazio anonimorik egin daiteke? Zer baldintza eskatzen dira balizko arau-hauste bati buruzko informazioaren komunikazioa egiteko?

Informatzaile orok aukeratu ahal izango du bere komunikazioa modu anonimoan edo ez-anonimoan egin nahi duen, bere aukerako zerbait baita. Nolanahi ere, adierazi behar da, Legean aurreikusitakoaren arabera, SERBITZU ELKARTEAren informaziorako barneko sistemak konfidentzialtasuna ez ezik, **informatzailearen nortasuna ez ezagutaraztea** ere bermatzen duela (2/2023 Legean adierazitako kasuetan izan ezik).

Bestalde, aurkeztutako informazioarekin lotutako jakinarazpenak jaso nahi dituen informatzaileak helbide elektroniko bat (edo beste komunikabide seguru bat) eman beharko du, eta jasotako jakinarazpenen edukiaren konfidentzialtasuna gordetzeko konpromisoa hartu beharko du.

Aukeratutako formula edo bidea edozein izanda ere (komunikazio anonimoa edo ez, idatziz, bileran, telefonoz...), **nahitaezkoa da informatzaileak jakinarazitako ustezko arau-hausteari buruzko ahalik eta datu gehien ematea, honako hauek bereziki:**

(I) Gertaeren oinarrizko deskribapena. *Ustezko zein arau-hauste egin ahal izan da eta nola?*

(II) Noiz egin zen edo gutxi gorabeherako datak. *Noiz gertatu zen arau-hauste hori?*

(III) Arau-haustea egin duten pertsona susmagarriak, arau-haustean parte hartu dutenak eta beste ezagutzaile batzuk. *Nork egin zuen arau-hauste hori/egiten lagundu zuten/tartean egon ziren?*

(IV) Ustezko arau-haustea berresteko edo argitzeko erabil daitezkeen dokumentuak, audioak, bideoak, datuak edo beste edozein informazio-iturri (paperean edo euskarri informatikoan). *Zer froga edo zantzu daude?*

07

Jasotako informazioak kudeatzeko prozeduraren alderdi nagusiak

7.1. | Prozedura gidatzen duten printzipioak

(i) Konfidentzialtasuna.
(ii) Fede oneko informatzailea eta errepresaliarik ez jasateko duen eskubidea babestea.
(iii) Datu pertsonalen babesa.
(iv) Arau-hausteak eragindako pertsonen eskubide eta interesak babestea.

7.2. | Prozeduraren faseak

I. FASEA

Jasotako informazioaren aurretiazko azterketa.
Organo arduraduna: Betetze Batzordeko lehendakaria [2].

II. FASEA

Komunikazioa onartzea edo ez onartzea.
Organo arduraduna: Betetze Batzordeko lehendakaria.
Erabaki bat hartzen da:

(i) Komunikazioa izapidetzea onartzea eta ikerketa hastea (III. fasea).
(ii) Komunikazioa ez onartzea, adibidez, kontatutako gertaerak:

- ez badira arau-hauste.
- egiantzarik ez badute.
- emandako informazioak funtsik ez badu edo frogak edo froga-printzipioak legez kontra lortu izanaren arrazoizko zantzurik badago.
- ez da informazio esanguratsu berririk aurkeztu dagoeneko jakinarazitako eta itxitako arau-hauste bati buruz.

[2] **Betetze Batzordea**, erakundearen Betetze Sistema gainbegiratzeko arduradun nagusia den aldetik, informazioaren barneko sistemaren arduradun izendatu dute, eta batzordeak bertako kide baten esku, batzordeko lehendakaria, utzi ditu informazio-kanala kudeatzeko eta ikerketa-espedienteak izapidetzeko gehienezko ahalmenak.

III. FASEA

Ikerketa eta Azken Txostena.

Organo arduraduna: Betetze Batzordeko lehendakaria (guztiz gauzatzeko beste sail batzuei edo kanpoko aholkulariei eska diezazkiekeen kontsultei edo laguntza puntualari kalterik egin gabe) edo beste sail espezifiko batzuetara bideratu ahal izango du ikerketa hori egin dezaten (Ikertzailea).

(i) Dagozkion ikerketa-eginbideak egiten dira (adibidez, eragindako/ikertutako pertsonen deklarazioa, lekukoak, etab.).

(ii) Ikerketaren osteko azken txostena egitea. Bertan, honako hau proposatzen da:

- Prozedurarekin jarraitzea (arau-haustearen arrazoizko zantzuak daudela uste da).
- Laneko diziplinazko edo kontraesanezko espediente bat irekitzea (Hitzarmen Kolektiboan aurreikusitakoarekin bat etorriz), Betetze Batzordeko lehendakariak/Ikertzaileak laneko arau-hauste baten zantzuak daudela uste badu (espedientea aurretik ireki denean izan ezik).
- Prozedura artxibatzea.
  - Ez da arau-haustea.
  - Ez dago behar bezala justifikatuta egin izana
  - Ez da egile ezagunik egiaztatu

IV. FASEA

Azken ebazpena.

Organo arduraduna: Eskuordetutako administrazio-organoa edo organoa (adibidez: Kudeaketako Zuzendaritza)

Aldez aurretik entzunaldia eman ahal izango zaie eragindako pertsonei.

Erabaki bat hartzen da:

(i) Espedientea artxibatzea.

(ii) Betetze Batzordeko lehendakariak/Ikertzaileak egindako proposamenen bat edo guztiak adostea.

08 Amaitzen

Jarduera gauzatzean ustez egindako lege-arau-hausteen berri ematea eskubidea izateaz gain, gure profesionalen kasuan betebeharra ere bada.

Gainerakoan, Betetze Sistemaren edo compliancearen funtsezko elementua da, sistema hori osoa eta eraginkorra den edo alderdi batzuetan hobetu behar den egiaztatzeko adierazle bat.

Zalantzarik izanez gero, informatzaile orok informazio gehiago eskuratu dezake Betetze Batzordearengana zuzenduta.

REGLAS DE FUNCIONAMIENTO DEL CANAL INTERNO DE INFORMACIÓN DE SERBITZU ELKARTEA

Índice

01 | Introducción 3

02 | ¿Qué se puede comunicar a través del Canal interno de información? 4

03 | ¿Qué conflictos se excluyen expresamente? 5

04 | ¿Quién puede utilizar el Canal interno de información? 6

05 | ¿Cómo se puede comunicar una presunta Infracción? 7

06 | ¿Caben comunicaciones anónimas?, ¿Qué requisitos se exigen para realizar una comunicación de información sobre una posible Infracción? 8

07 | Principales aspectos del procedimiento de gestión de las informaciones recibidas. 9

08 | Finalizado 11

01 Introducción

SERBITZU ELKARTEA, S.L. (en adelante, SERBITZU) cuenta con un Sistema de Cumplimiento, destinado fundamentalmente a la prevención de delitos. Parte fundamental del mismo es el canal de denuncias o canal interno de información, destinado a que se pueda comunicar de forma segura -entre otras incidencias- las posibles infracciones de carácter penal y/o los posible incumplimientos del Código de Conducta producidos en el ejercicio de nuestra actividad.

Durante 2023 se ha aprobado y ha entrado en vigor la **Ley 2/2023**, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción (en adelante, la Ley 2/2023). Esta norma, que en principio se destinaba a transponer a derecho nacional una Directiva de 2019 de la Unión Europea, ha ido mucho más allá de lo por ella previsto, en varios aspectos, introduciendo numerosos cambios y exigencias que afectan tanto a las entidades del sector público como del privado.

Como no podía ser de otra forma, SERBITZU ELKARTEA recurriendo a asesoramiento externo especializado y previa consulta a la representación legal de las personas trabajadoras, ha implantado un canal y un procedimiento, adaptándose a las obligaciones que derivan de la indicada Ley 2/2023.

Contamos con un Sistema de información y un Canal interno de información de primer nivel. Seguidamente, resumimos las notas más relevantes del referido Canal y del procedimiento para gestionar la información recibida.

02

¿Que se puede comunicar a través del Canal interno de información?

Puede comunicarse información (obtenida lícitamente en el marco de una actividad laboral o profesional en o con SERBITZU ELKARTEA) que se refiera a alguna o algunas de las siguientes acciones u omisiones (en adelante, las presuntas “Infracciones”):

01

Cualquier acción u omisión que pueda constituir infracción del Derecho de la Unión Europea siempre que: entre dentro del ámbito de aplicación de los actos de la Unión Europea; afecte a los intereses financieros de la Unión Europea; o incida en el mercado interior.

02

Cualquier incumplimiento del Código de Conducta, lo mismo que cualquier presunto incumplimiento de los demás protocolos o normas internas que conforman el Sistema de Cumplimiento.

03

Cualquier infracción penal.

04

Cualquier infracción administrativa grave o muy grave, fundamentalmente (que no exclusivamente) aquellas que pudieran afectar a las haciendas estatal, forales, locales o autonómicas, o a la Seguridad Social.

05

Cualquier infracción grave o muy grave en materia de seguridad y salud en el trabajo. Incluidas las situaciones que puedan considerarse constitutivas de acoso.

03

¿Qué conflictos se excluyen expresamente?

La **Ley 2/2023** solo protege a aquellas personas que informan sobre situaciones que tengan un impacto más amplio en la organización o en terceros, excluyendo aquellos conflictos personales que no tengan relevancia legal o administrativa.

En este sentido, por ejemplo, una disputa laboral entre dos personas trabajadoras, incluso con distinto cargo o posición, que obedeciera solamente a conflictos personales (mala relación entre sí, competitividad, etc.) no deberá ser comunicada a través de este Canal interno de información.

04

¿Quién puede utilizar el Canal interno de información?

Cualquier persona miembro de SERBITZU ELKARTEA, entendiendo como tal **todas las personas profesionalmente relacionadas con la entidad**, ya sea por ser trabajadoras,- cualquiera que fuera el régimen-, ya sea por ser accionistas, directivas o miembros del órgano de administración, pueden transmitir información sobre presuntas Infracciones a través del Canal interno, directamente o representados.

También podrán comunicar las Infracciones señaladas *ut supra* a través de este Canal tanto **terceros externos** como autónomos, empresas proveedoras, contratistas y subcontratistas (y las personas trabajadoras de éstas), con plena sujeción a sus requisitos y procedimiento.

05

¿Cómo se puede comunicar una presunta Infracción?

Nuestro Sistema y Canal contemplan diversas formas y medios de comunicación, a elección del informante:

Comunicación por escrito

Por medio de la dirección de correo electrónico que SERBITZU ELKARTEA ha habilitado a tal efecto: **canal@serbitzu.eus**

Comunicación verbal

A través del siguiente número de teléfono: **944 224 141** (preguntando por el Presidente del Comité de Cumplimiento).

A través de una reunión presencial o por videoconferencia

Adicionalmente, si la persona informante lo desea, tendrá la opción de solicitar una **reunión presencial/por videoconferencia** (aplicativo MS Teams o similar) para proporcionar la información.

Las vías que se acaban de describir hacen referencia al Canal interno de información de SERBITZU ELKARTEA. En adición, se recuerda a todos los eventuales informantes que también tendrán la posibilidad de comunicar las presuntas Infracciones descritas en el apartado 2 del presente documento a través de los **Canales externos** de información, gestionados por autoridades públicas, cuando éstos se creen [1].

[1] En la página web se indicará, cuando se creen, los Canales externos disponibles.

06

¿Caben comunicaciones anónimas?, ¿Qué requisitos se exigen para realizar una comunicación de información sobre una posible Infracción?

Toda persona informante podrá elegir si desea realizar su comunicación de forma anónima o no **anónima**, es algo de su libre elección. En todo caso, cabe señalar que, de acuerdo con lo previsto en la Ley, el Sistema interno de información de SERBITZU ELKARTEA garantiza no solo la confidencialidad, sino, además, la no **revelación de la identidad del informante** (a salvo los casos señalados en la Ley 2/2023).

Por otro lado, la persona informante que desee recibir notificaciones relacionadas con la información presentada deberá proporcionar una dirección de email (u otro medio de comunicación seguro) y adquirir el compromiso de preservar la confidencialidad del contenido de las notificaciones recibidas.

Sea cual fuere la fórmula o vía elegida (comunicación anónima o no, por escrito, en reunión, telefónica …), resulta **obligatorio que la persona informante proporcione la mayor cantidad de datos posible sobre la presunta Infracción comunicada**, incluyendo en particular:

(I) Una descripción básica de los hechos. *¿Qué presunta Infracción se ha podido cometer y cómo?*

(II) Las fechas en las que se cometió o fechas aproximadas. *¿Cuándo tuvo lugar dicha Infracción?*

(III) Las personas sospechosas de haber cometido la Infracción, participantes en la misma y otras posibles conocedoras. *¿Quiénes cometieron dicha Infracción/ayudaron a cometerla/estuvieron involucrados?*

(IV) Los documentos, audios, videos, datos o cualesquiera otras fuentes de información (sean en papel o en soporte informático) que puedan ser utilizados para corroborar o aclarar la presunta Infracción. *¿Con qué pruebas o indicios se cuenta?*

07

Principales aspectos del procedimiento de gestión de las informaciones recibidas

7.1. | Principios que rigen el procedimiento

(i) Confidencialidad
(ii) Protección de la persona informante de buena fe y de su derecho a no sufrir represalias.
(iii) Protección de datos personales.
(iv) Protección de los derechos e intereses de las personas afectadas por la infracción.

7.2. | Fases del procedimiento

FASE I

Análisis preliminar de la información recibida.
Órgano encargado: El Presidente del Comité de Cumplimiento[2].

FASE II

Admisión o inadmisión de la comunicación.
Órgano encargado: El Presidente del Comité de Cumplimiento.
Se adopta una decisión:

(i) Admitir a trámite la comunicación e iniciar investigación (Fase III).
(ii) Inadmitir la comunicación, por ejemplo, cuando los hechos relatados:

- no sean constitutivos de Infracción.
- carezcan de toda verosimilitud.
- carezca manifiestamente de fundamento o existan indicios racionales de haberse obtenido ilícitamente la información o las pruebas o principios de prueba aportadas.
- no se presenta nueva información significativa sobre una Infracción ya reportada y cerrada.

[2] El **Comité de Cumplimiento**, en tanto que máximo responsable de la supervisión del Sistema de Cumplimiento de la organización, ha sido designado como responsable del sistema interno de información, delegando el Comité en uno de sus miembros, el Presidente de dicho Comité, las facultades máximas de gestión del Canal interno de información y de tramitación de los expedientes de investigación.

FASE III

Investigación e Informe Final

Órgano encargado: El Presidente del Comité de Cumplimiento (sin perjuicio de las consultas o apoyo puntual que pueda requerir de otros departamentos o de asesores externos para su completa sustanciación) o podrá derivarla a otros departamentos específicos para que lleven a cabo dicha investigación (Persona Investigadora).

(i) Se practican las diligencias de investigación que correspondan (por ejemplo, declaración de las personas afectadas/investigadas, testigos, etc.).
(ii) Elaboración de Informe Final tras la investigación, en el que se propone:

- La continuación del procedimiento (se estima que hay indicios racionales de Infracción).
- La apertura de un expediente disciplinario o contradictorio laboral (de acuerdo con lo previsto en el Convenio Colectivo), si el Presidente del Comité de Cumplimiento/Persona investigadora considerase que existen indicios de una infracción laboral (salvo que el expediente se hubiese abierto con anterioridad).
- El archivo del procedimiento.
  - No es constitutivo de Infracción
  - No aparece suficientemente justificada su perpetración
  - No se ha acreditado autor conocido

FASE IV

Resolución Final

Órgano encargado: El órgano de administración u órgano en el que hubiere delegado (por ejemplo: Dirección Gerencia)
Se podrá conceder un trámite previo de audiencia a las personas afectadas.
Se adopta una decisión:

(i) Archivo del expediente.
(ii) Acordar alguna o todas las propuestas formuladas por el Presidente del Comité de Cumplimiento/Persona investigadora.

08 Finalizado

Informar de presuntas infracciones legales en el ejercicio de la actividad no solamente es un derecho sino que, además, en el caso de nuestros profesionales, es una obligación.

Por lo demás, constituye un elemento esencial del Sistema de Cumplimiento o compliance, un indicador para comprobar si dicho sistema es completo y efectivo o si tiene que ser mejorado en algunos aspectos.

En caso de duda, todo potencial informante puede recabar más información dirigiéndose al Comité de Cumplimiento.