



CONTROL DE VERSIONS			
Versió	Data	Responsable	Observacions
1.0	09/05/2019	Secretaria General	Versió inicial
2.0	07/11/19	Secretaria General	Versió definitiva

PROCEDIMENT DE GESTIÓ DEL CANAL ÈTIC DE LES ARTS

I. INTRODUCCIÓ

Palau de les Arts Reina Sofía, Fundació de la Comunitat Valenciana (d'ara en avant, "LES ARTS") pretén assolir els valors més alts en relació amb els estàndards de govern corporatiu, d'ètica i de relacions amb la comunitat. L'òrgan de govern de LES ARTS vol que aquests valors siguen introduïts en la cultura de l'organització, així com en el comportament i l'actitud de totes les persones que hi treballen. A aquest efecte, LES ARTS té implantat un codi ètic i de conducta en el qual estableix els principis ètics i d'actuació amb els quals es compromet en el desenvolupament de la seua activitat, i que defineix el marc de comportament que ha de seguir el personal en l'actuació professional.

Aquest document té com a objectiu establir un canal de comunicació per a la realització de consultes i la recepció de denúncies relacionades amb incompliments legislatius i/o de normativa interna i/o pràctiques contràries als principis establits en el Codi ètic i de conducta de LES ARTS.

El canal ètic és, per tant, un mitjà de comunicació confidencial i transparent perquè, tant el personal de LES ARTS com altres col·laboradors i parts interessades, compten amb una via adequada per a informar de les conductes que puguen comportar alguna irregularitat, o d'algun acte contrari a la legalitat o a les normes de comportament del Codi ètic i de conducta i altres normes internes aplicables, que siguen comeses per empleats o per representants o empleats d'empreses que col·laboren amb LES ARTS en les seues activitats.

Aquest document té com a objectiu desenvolupar el procediment d'aquest canal ètic.

II. GESTIÓ DEL CANAL ÈTIC

La gestió del canal ètic correspon al responsable de compliment normatiu, que assumeix la tasca de recepció, verificació i tractament de les consultes i denúncies rebudes pels mitjans habilitats a aquesta finalitat. En tot el procés de verificació han de quedar garantits els drets fonamentals a la intimitat, la defensa i la presumpció d'innocència de les persones involucrades.

Les comunicacions dirigides al canal ètic es poden remetre a través de qualsevol dels mitjans següents:



- Correu electrònic: canaletico@lesarts.com
- Adreça postal:
Palau de les Arts Reina Sofía, Fundació de la C. V.
Responsable de compliment normatiu
Av. del Professor López Piñero (Historiador de la Medicina), 1
46013, València

En cas que la denúncia afecte el responsable de compliment normatiu, pot dirigir-se, per correu electrònic o postal, a la Direcció de Gestió de Persones (esansano@lesarts.com). En aquest cas, totes les competències del responsable de compliment normatiu en la investigació dels fets denunciats seran assumides per la Direcció de Gestió de Persones.

III. RESPONSABILITATS

1. Responsabilitats de totes les persones afectades pel Codi ètic i de conducta

Totes les persones afectades pel Codi ètic i de conducta tenen l'obligació de vetlar pel compliment d'aquest, així com de comunicar a través del canal ètic qualsevol acte fora del que estableix o de qualsevol incompliment de la legislació o de la normativa interna aplicable a LES ARTS.

En el cas de les persones que mantenen relació laboral amb LES ARTS o de prestació de serveis, aquesta obligació es considera part imprescindible de la bona fe en el compliment contractual.

Les persones afectades queden subjectes a prestar col·laboració en l'anàlisi o la investigació sempre que siguin requerides pel responsable de compliment normatiu i a guardar la confidencialitat deguda sobre la col·laboració prestada i els fets posats en coneixement.

2. Responsabilitats del responsable de compliment normatiu i de les persones que col·laboren en el procediment de gestió del canal ètic

El responsable de compliment normatiu, les persones que actuen com a delegades d'aquesta i qualsevol persona que intervinga en qualsevol de les fases de tramitació de comunicacions han d'actuar amb la màxima diligència i confidencialitat i abstindre's, no només de revelar informacions o dades a les quals tinguen accés en l'exercici de la seua tasca, sinó també d'utilitzar-les en benefici propi o de tercers.

El responsable de compliment normatiu i tota persona que col·labore en el procediment de gestió del canal ètic han d'abstindre's d'actuar si, per les persones a les quals afecta la comunicació o per la matèria que es tracta, es deriva un conflicte d'interès, i han de comunicar-ho a la Direcció de Gestió de Persones perquè n'assignen la tramitació a una persona qualificada en què no concórrega aquesta situació.



Juntament amb la recepció de comunicacions del canal ètic, la tramitació d'aquestes i, si escau, el desenvolupament de les investigacions oportunes, són funcions del responsable de compliment normatiu les següents:

- Vetlar pel bon funcionament del canal ètic.
- Gestionar el registre de les comunicacions rebudes, així com dels expedients generats.
- Elaborar un informe anual sobre la implantació i el funcionament del canal ètic, que serà remès a la Direcció General i a l'òrgan de govern. Aquest informe ha d'incloure, a títol enunciatiu, les estadístiques següents: nombre de consultes realitzades, nombre de denúncies rebudes, nombre de denúncies arxivades sense investigació i nombre de denúncies investigades amb resultat de mesures correctives o preventives, amb distinció de si s'ha produït un procediment judicial o no.

La gestió d'aquest procediment intern de gestió del canal ètic correspon al responsable de compliment normatiu, que ha d'interpretar, per tant, els dubtes que puguen sorgir a l'hora d'aplicar-lo, així com revisar-lo quan siga necessari per a actualitzar-ne el contingut.

3. Responsabilitats del denunciant

El denunciant té, com a responsabilitat, l'aportació de totes les proves o indicis que pugua tindre a la seua disposició en el moment inicial en el qual denuncia la irregularitat.

La imputació de fets amb coneixement que aquests són falsos pot derivar en responsabilitats penals o civils en els termes previstos en la legislació vigent, així com en les mesures disciplinàries que puguen correspondre.

IV. GARANTIES DEL DENUNCIANT DE BONA FE

LES ARTS sol·licita la col·laboració del seu personal i dels seus col·laboradors a través del canal ètic en benefici d'un funcionament millor de l'organització i l'activitat, per la qual cosa n'agraeix i en promou la utilització. En conseqüència, la denúncia de bona fe, siga feta per persones alienes o vinculades a LES ARTS, no pot donar lloc a cap represàlia o conseqüència negativa.

Només en el cas que, com a resultat de la investigació, es comprove que la denúncia ha sigut interposada de mala fe, es comunicarà –si hi ha relació laboral amb el denunciant– al Departament de Gestió de Persones per a adoptar, si escau, les mesures adequades.

S'entén com a denúncia de mala fe: (1) la que no estiga basada en fets o indicis dels quals pugua desprendre's raonablement un comportament irregular; (2) la formulada tot i ser conscient l'autor de la falsedat dels fets i/o els tergiverse voluntàriament; (3) la



formulada amb ànim de venjança, assetjament o difamació, o quan la denúncia només busque un perjudici personal o professional de l'afectat.

Si el treballador denunciant de bona fe pateix algun tipus de represàlia, ho ha de posar en coneixement del responsable de compliment normatiu, que ha de promoure'n l'anul·lació immediata i informar d'això en el seu informe a la Direcció General i a l'òrgan de govern. Si es confirma que aquesta persona ha sigut objecte de represàlies, els autors d'aquestes seran objecte d'investigació i, si escau, de sanció.

La identitat de la persona que notifique una actuació irregular a través del canal ètic, en cas que s'haja facilitat, ha de ser tractada com a informació confidencial. Per això, no pot ser revelada als que puguen veure's immersos en un procés d'investigació. La informació sobre la seua identitat, de fet, no ha de ser reflectida en la denúncia, sinó que s'arxivarà de manera separada en una àrea d'accés restringit per a preservar la confidencialitat del denunciant i a la qual només pot tindre accés el responsable de compliment normatiu.

Les dades de les persones que realitzen la comunicació només poden ser revelades a les autoritats administratives o judicials, en la mesura en què aquestes ho requerisquen com a conseqüència del procediment derivat de l'objecte de la comunicació. La cessió de les dades s'ha de fer de conformitat amb el que preveja la legislació sobre protecció de dades de caràcter personal.

La realització de consultes i la denúncia de conductes contràries al Codi ètic i de conducta o la normativa interna aplicable ha de tramitar-se, en tot cas, amb la identificació del denunciant. No obstant això, en el cas d'incompliments legals, la denúncia també pot presentar-se de manera anònima.

V. TRAMITACIÓ DE LES COMUNICACIONS PRESENTADES A TRAVÉS DEL CANAL ÈTIC

1. Competència

La tramitació de les comunicacions presentades a través del canal ètic correspon al responsable de compliment, qui, sota la seua responsabilitat, pot delegar-ne la instrucció en persones qualificades, mitjançant una designació específica per a aquesta funció i sense perjudici de les consultes o el suport que puga requerir altres departaments per a tramitar-les. Aquesta gestió inclou:

- Recepció de la comunicació.
- Assignació d'un número d'expedient i justificant de recepció al remitent.
- Examen inicial del contingut de la comunicació.
- Investigació o comprovació dels fets.
- Resolució i proposta d'actuació.
- Registre bàsic i elaboració d'informes de funcionament.



El responsable de compliment normatiu pot delegar la tramitació de les denúncies en una o diverses persones, segons la naturalesa i la dificultat, i pot també externalitzar-la, totalment o en part, depenent de les circumstàncies del cas.

Totes les persones que, en favor del tractament correcte de la comunicació, col·laboren en la investigació i hagen de conèixer-ne el contingut (mai l'autoria) estan subjectes al deure de confidencialitat respecte de la informació que puguen conèixer en l'actuació. Així mateix, és obligació de la persona que vulga prestar la col·laboració abstenir-se de formar part de l'equip d'investigació si sobre ella hi pot haver un conflicte d'interés o causa justa, una incompatibilitat que s'ha de comunicar expressament al responsable de compliment normatiu.

2. Procediment per a la realització de consultes

2.1. Comunicacions

Les consultes han de contindre necessàriament per a ser tramitades:

- La identificació del remitent.
- L'objecte de la consulta.
- Tota la informació addicional que considere oportuna el remitent.

2.2. Recepció, justificant de recepció i anàlisi

Després de la recepció d'una consulta a través dels diferents mitjans d'accés al canal ètic, el responsable de compliment normatiu ha d'assignar un número d'expedient, justificar la recepció de manera immediata i informar el remitent de la recollida i el tractament de les seues dades personals, d'acord amb el que estableix la legislació vigent relativa a la protecció de dades.

El responsable de compliment normatiu ha d'iniciar, en el menor període de temps possible, l'anàlisi de la consulta rebuda.

Quan, després de l'inici de l'anàlisi esmentada, el responsable de compliment normatiu considere que la consulta no és clara o completa, pot posar-se en contacte amb el remitent i sol·licitar-li'n una ampliació.

Amb la informació rebuda i, si escau, ampliada, el responsable de compliment normatiu iniciarà l'estudi de la qüestió plantejada per a resoldre-la.

2.3. Conclusió

El responsable de compliment normatiu, després d'haver dut a terme l'anàlisi, així com les consultes que hagen resultat pertinents, comunicarà al remitent per escrit la conclusió a la qual s'ha arribat en els vint dies hàbils següents a la recepció de la consulta o, si escau, de la informació addicional.



Si, en un termini de cinc dies hàbils, la persona que va fer la consulta no manifesta nous dubtes sobre la resposta facilitada, l'assumpte es donarà per conclòs.

El responsable de compliment normatiu durà a terme un control de les consultes rebudes, així com de les respostes realitzades.

3. Procediment per a la realització de denúncies

3.1. Comunicacions o denúncies

Les denúncies han de contindre necessàriament per a ser tramitades:

- En cas de denúncia de conductes contràries al Codi ètic i de conducta o la normativa interna aplicable, la identificació del denunciador. En cas d'incompliments legals, la denúncia també pot presentar-se de manera anònima. En cas que es facilite la identitat del denunciador i el responsable de compliment normatiu necessite contactar amb ell per a obtindre tota la informació necessària per a l'anàlisi i gestió adequades de la denúncia, aquest contacte, si escau, es farà mitjançant un canal segur que salvuarde la confidencialitat de la informació.
- Fets o comportaments als quals afecta, i la repercussió sobre LES ARTS, el denunciador, companys, clients o tercers.
- Elements d'acreditació o prova de què es disposa (documents, testimonis, etc.), que poden acompanyar-se o comunicar-se, per a agilitar la gestió.

3.2. Recepció i justificant de recepció

Després de la recepció d'una denúncia a través dels canals d'accés al canal ètic establert, el responsable de compliment normatiu ha d'assignar un número d'expedient, justificar la recepció de manera immediata i informar, sempre que siga possible, el denunciador de la recollida i el tractament de les seues dades personals, d'acord amb el que estableix la legislació vigent relativa a la protecció de dades.

3.3. Anàlisi inicial i sol·licitud d'ampliació de la informació rebuda

En el menor temps possible, es procedeix a l'anàlisi de la denúncia rebuda amb la finalitat de comprovar la veracitat i claredat d'aquesta, així com la rellevància dels fets reportats.

Dins de la primera anàlisi, es valorarà la conveniència de remetre a altres instàncies de LES ARTS informacions que no siguen objecte d'aquest canal o que tinguen un procediment diferent i específic. També es decideix, si escau, acumular la instrucció a altres procediments anàlegs ja en curs i assignar a l'agrupació d'expedient esmentada la numeració del més antic.

Quan el responsable de compliment normatiu, després de la revisió inicial de la informació rebuda, considere que aquesta no és clara o completa, en sol·licitarà al



denunciant una ampliació amb un detall dels aspectes concrets de la informació facilitada que han de ser ampliat.

Si la informació facilitada no és completa, fins i tot després de sol·licitar-ne l'ampliació, o no és possible sol·licitar aquesta ampliació per tractar-se d'una denúncia de caràcter anònim, el responsable de compliment normatiu no garanteix l'obertura de la investigació dels fets denunciats.

L'anàlisi inicial no ha de demorar-se més de deu dies hàbils des de la interposició de la denúncia o des de la remissió de la informació addicional.

3.4. Conclusió de l'anàlisi inicial

Després de la realització de l'anàlisi inicial i en funció del resultat que oferisca, el responsable de compliment normatiu pot adoptar alguna de les decisions següents:

- Admissió de la denúncia i inici de la investigació corresponent.
- Inadmissió de la denúncia i finalització immediata de l'expedient quan:
 - a) Els fets transmesos no constitueixen cap irregularitat.
 - b) La informació no complisca els requisits de veracitat i claredat.
 - c) El contingut de la denúncia resulte manifestament irrellevant.
 - d) La denúncia d'un incompliment de normativa interna siga anònima.

3.5. Informació

En el supòsit en què es decidisca la inadmissió de la denúncia, el responsable de compliment normatiu ha de notificar al denunciador la finalització de l'expedient en un termini de deu dies hàbils des de la resolució d'aquesta.

En el supòsit en què es decidisca l'admissió de la denúncia i l'inici de la investigació corresponent, el denunciador n'ha de ser informat en el termini de deu dies hàbils des de la resolució d'aquesta. La persona denunciada ha de ser informada del contingut bàsic de la comunicació rebuda i la conducta que se li imputa. No obstant això, tenint sempre present el principi de presumpció d'innocència, en els supòsits en els quals hi haja un risc important que aquesta notificació pose en perill la capacitat d'investigar de manera eficaç la denúncia, o de recopilar les proves necessàries, la notificació a la persona implicada pot retardar-se mentre hi haja aquest risc. En qualsevol cas, aquest termini mai pot excedir els dos mesos des de la recepció inicial de la denúncia.

3.6. Mesures addicionals

Paral·lelament a l'admissió de la denúncia i el trasllat corresponent per a l'inici de la investigació, el responsable de compliment normatiu, amb l'aprovació prèvia de Serveis Jurídics, pot adoptar les mesures addicionals amb caràcter d'urgència necessàries per a evitar la pèrdua o la manipulació de la informació, així com l'obtenció de proves.

3.7. Investigació



L'inici de la fase d'investigació té lloc després de l'admissió de la denúncia. L'objectiu de l'expedient d'investigació és comprovar la veracitat i l'exactitud de la denúncia i esclarir els fets ocorreguts, així com identificar possibles responsabilitats, sempre amb respecte cap als drets de les persones afectades.

El responsable de compliment normatiu ha de determinar quins departaments i persones han d'estar informats de la investigació, depenent del nivell jeràrquic i nombre de possibles persones implicades i de la necessitat d'involucrar altres departaments per a l'obtenció de dades de contrast.

Tots els treballadors de LES ARTS estan obligats a col·laborar lleialment durant el desenvolupament de la investigació. Les intervencions de testimonis i persones afectades tenen un caràcter estrictament confidencial.

La investigació ha d'incloure la realització de totes les accions que es consideren adequades per a la determinació i la resolució de la irregularitat denunciada, així com per a l'obtenció dels documents necessaris per a disposar de proves suficients, atés el principi de proporcionalitat. El responsable de compliment normatiu, per a l'obtenció d'aquestes proves, pot dur a terme les accions que considere més oportunes, com, per exemple, la revisió de documents o registres, l'anàlisi de processos i procediments, la sol·licitud de notes o informes a les àrees afectades, la sol·licitud d'informes pericials de professionals interns o externs, la còpia i la revisió de dispositius conformement a les normes establides per a fer-ho, la realització d'entrevistes, etc.

3.8. Informe final i resolució

Conclòs el procés, el responsable de compliment normatiu ha de redactar un informe final que continga els detalls dels fets denunciats, del treball realitzat per a la determinació de la suposada irregularitat, dels resultats obtinguts en la investigació i de les accions de resposta necessàries que haja de mamprendre LES ARTS. Aquestes mesures poden ser correctives o preventives, per a evitar que aquesta irregularitat es torne a produir.

El procediment ha de completar-se en el termini més breu possible, sense superar els tres mesos, llevat que la naturalesa de la matèria investigada ho requerisca.

Una vegada elaborat l'informe final i amb caràcter previ a l'adopció de la resolució, el responsable de compliment normatiu ha de traslladar la decisió presa als subjectes investigats, els qui disposaran, si ho consideren necessari, d'un termini de cinc dies hàbils per a al·legar de manera expressa el que creguen convenient per al descàrrec de les accions i per a aportar els documents que consideren d'interés.

El responsable de compliment normatiu pot convidar a participar en aquest tràmit d'audiència qualsevol empleat o assessor extern que es considere convenient en vista dels seus coneixements específics.

3.9. Efectes de la resolució



Si la resolució conclou que un treballador ha comés alguna irregularitat o algun acte contrari a la legalitat o a les normes de comportament del Codi ètic i de conducta o la normativa interna, se n'ha de donar trasllat al Departament de Gestió de Persones per a l'aplicació de les mesures disciplinàries que, si escau, corresponguen, o al Departament de Serveis Jurídics, per a les actuacions oportunes.

Si la irregularitat ha sigut comesa pel personal d'una empresa proveïdora, el responsable de compliment normatiu n'ha de donar trasllat al responsable del contracte corresponent.

Amb independència de les mesures anteriors, si les actuacions comprovades poden suposar la comissió d'un delictes o requerir l'actuació administrativa o judicial per part de l'empresa, s'ha d'informar immediatament el Departament de Serveis Jurídics perquè n'informe a les autoritats competents.

3.10. Finalització de l'expedient i informació

Després de l'adopció de la resolució i la comunicació preceptiva al denunciat, l'expedient es finalitza i s'ha d'informar el denunciant de la resolució adoptada. Aquesta comunicació ha de contindre únicament esment a si els fets traslladats han suposat la identificació de la irregularitat denunciada, però no ha de contindre detalls de les accions realitzades ni de les conclusions a les quals s'ha arribat, i en cap cas s'ha de remetre l'informe d'investigació al denunciant. Aquesta comunicació l'ha de remetre el responsable de compliment normatiu en els tres dies hàbils següents a l'adopció de la resolució.

4. Registre i informe

En tot cas, cal crear un registre sense dades personals de totes les comunicacions rebudes, amb la qualificació i la resolució. Aquest registre ha d'incloure la informació següent, a l'efecte de control intern i estadístics:

- a) Número de registre.
- b) Data de la comunicació.
- c) Descripció de la comunicació.
- d) Resolució donada a la comunicació.

VI. CONSERVACIÓ DE LA INFORMACIÓ

El responsable de compliment normatiu ha de mantindre l'arxiu d'informació de les consultes i denúncies rebudes, els informes d'investigació, així com els informes periòdics i/o puntuals emesos.

Aquesta informació s'ha de conservar durant un mínim de deu anys i mantindre en tot moment el caràcter confidencial.



Les dades de qui formule la consulta o denúncia i dels empleats i tercers afectats per la informació subministrada s'han de conservar en el canal ètic únicament durant el temps imprescindible per a decidir sobre la procedència d'iniciar una investigació dels fets denunciats.

Transcorreguts tres mesos des de la realització de la comunicació, s'han de suprimir del canal ètic. Si és necessari conservar-les per a continuar la investigació, poden continuar sent tractades en un entorn diferent pel responsable de compliment normatiu i ser eliminades quan siga possible, d'acord amb el que estableix l'apartat següent. Les denúncies a què no s'haja donat curs solament poden constar de manera anònima.

VII. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

Les dades que es proporcionen a través del canal ètic han de ser incloses en un fitxer de dades de caràcter personal de titularitat de LES ARTS. Aquest fitxer es considera necessari per a la gestió de les comunicacions enviades al canal ètic, així com per a donar efecte les actuacions d'investigació necessàries per a determinar si s'ha comés alguna infracció o s'ha comés un delictes.

LES ARTS es compromet a tractar en tot moment les dades de caràcter personal de manera absolutament confidencial i d'acord amb les finalitats previstes en aquest procediment, com també adoptar les mesures tècniques i organitzatives necessàries per a garantir la seguretat de les dades i evitar-ne l'alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, tot això en compliment del que disposa la legislació sobre protecció de dades de caràcter personal aplicable en cada moment. LES ARTS empra en els formularis les llegendes exigides per la llei per a informar els interessats clarament de les finalitats, l'ús i el tractament de les dades de caràcter personal recopilades.

Les persones que efectuen una comunicació a través del canal ètic han de garantir que les dades personals proporcionades són veritables, exactes, completes i estan actualitzades. En qualsevol cas, les dades que siguen objecte de tractament en el marc de les investigacions han de ser cancel·lades tan prompte com aquestes hagen finalitzat, llevat que de les mesures adoptades es deriven procediments administratius o judicials. Així mateix, les dades esmentades han d'estar degudament bloquejades durant els terminis en els quals de les denúncies presentades o de les actuacions dutes a terme puguen derivar-se responsabilitats, excepte en el cas de les denúncies no tramitades, que seran directament anonimitzades.

Les persones usuàries del canal ètic poden, en qualsevol moment, exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, així com els que s'establisquen en el futur, respecte de les seues dades personals mitjançant el correu electrònic (lopd@lesarts.com) o amb una comunicació escrita dirigida a:

Palau de les Arts Reina Sofía, Fundació de la C. V.
LOPD
Av. del Professor López Piñero (Historiador de la Medicina), 1



46013, València

VIII. RELACIÓ AMB ALTRES PROCEDIMENTS VIGENTS

Aquest canal ètic no anul·la ni substitueix altres procediments específics que es troben en vigor en LES ARTS, com el Protocol de prevenció i intervenció enfront de l'assetjament laboral, que continua regint-se per la seua normativa específica.

Si una denúncia rebuda en el canal ètic incideix en l'àmbit d'aplicació del protocol referit, aquesta serà remesa pel responsable de compliment normatiu al Departament de Gestió de Persones.

Tampoc es consideren objecte de comunicació a través del canal ètic tota la informació relacionada amb queixes i suggeriments de clients, que es regulen per un procediment específic.

IX. APROVACIÓ, ENTRADA EN VIGOR I ACTUALITZACIÓ

Aquest procediment de canal ètic ha sigut aprovat per la Comissió Executiva de LES ARTS, en la reunió del 7 de novembre de 2019.

A partir d'aquest moment es troba plenament en vigor en tots els seus termes.

Aquest procediment de canal ètic ha de mantindre's actualitzat en el temps. Amb aquest objectiu, ha de revisar-se de manera ordinària amb periodicitat anual i, de manera extraordinària, cada vegada que es produïsquen variacions en els objectius estratègics o la legislació aplicable, en què caldrà presentar una proposta de modificació per part del responsable de compliment normatiu, que s'haurà d'elevant, si escau, a la Comissió Executiva perquè siga aprovada.