



**CANAL ÈTIC**  
**PROCEDIMENT DE GESTIÓ DE INFORMACIONS**

Juliol 2023

## ÍNDICE

1. Introducció
2. Àmbit d'aplicació
  - a. ¿Qui pot comunicar a través del Canal Ètic?
  - b. ¿Què fets puc comunicar?
3. Principis i garanties del Canal Ètic
4. Obligacions i drets
  - a. ¿Què obligacions i drets te la persona informant de bona fe?
  - b. ¿Què obligacions i drets te la persona afectada?
5. Gestió de les comunicacions
  - a. ¿Cóm presento la comunicació?
  - b. ¿Es obligatori identificar-se?
  - c. Canals externs de comunicació
  - d. Fases de gestió d'una comunicació
    - Recepció i classificació de la comunicació
    - Investigació dels fets
    - Decisió
    - Tancament d'expedient
6. Tractament de dades personals

## 1. Introducció

En el nostre esforç per continuar destacant com a organització ètica, transparent i íntegra, Aigües d'Altafulla disposa d'un Codi Ètic, una Política de Compliment Normatiu i Prevenció de Delictes i un Sistema de Gestió per a la Prevenció de Delictes, que ajuda a prevenir la comissió de qualsevol comportament irregular que posi en risc a l'empresa o a les seves persones.

Per això, disposem d'un Canal Ètic com a eina que permet que totes les persones vinculades laboral o professionalment a Aigües d'Altafulla puguin comunicar de manera confidencial, fins i tot anònima, aquelles conductes que no estiguin alineades amb els valors i principis, normes internes o legislació aplicable.

En aquest procediment s'exposa l'àmbit d'aplicació del Canal Ètic, qui pot utilitzar-lo i quines conductes es poden comunicar; quines són les garanties i principis que regeixen el Sistema Intern d'Informació; els drets i obligacions de les persones interessades; com és el funcionament propi del Canal Ètic i com es tractaran les dades de caràcter personal.

Aquesta iniciativa assumida des de l'Òrgan de Govern en acompanyament amb la persona Responsable de Compliment ofereix les màximes garanties personals (no represàlies, confidencialitat, anonimat, integritat, diligència, etc.) amb els millors asseguraments tecnològics (accessibilitat, encriptat d'informació, servidors aliens a l'organització, traçabilitat, gestió documental, etc.).

Aigües d'Altafulla garanteix l'adequada gestió de les comunicacions que es realitzin a través del Canal Ètic, que seran, en tot cas, objecte d'anàlisi i es tractaran amb el màxim respecte i confidencialitat, conforme a les disposicions i principis que recull el present document

## 2. Àmbit d'aplicació

Aquest procediment conté la regulació del Canal Ètic. El seu àmbit d'aplicació s'estén a Aigües d'Altafulla.

La persona Responsable de Compliment, designat pel Consell d'Administració d'Aigües d'Altafulla com a persona Responsable del Canal Ètic, serà la persona encarregada de gestionar les comunicacions rebudes.

La persona Responsable del Canal Ètic actuarà amb total independència i de manera autònoma respecte de les diferents àrees que conformen l'organització, vetllant íntegrament per la confidencialitat de la informació i la protecció de les persones involucrades, desenvolupant les tasques necessàries sota les premisses de respecte, independència, neutralitat, imparcialitat, honestedat i objectivitat cap a les persones afectades per la comunicació, vetllant a més perquè el procediment es desenvolupi conforme al que s'estableix en el present document.

### a. Qui pot comunicar a través del Canal Ètic?

Totes les **persones treballadores, contractistes, proveïdors, autònoms, accionistes, persones pertanyents a l'òrgan d'administració, becaris, treballadors en formació i tercers** relacionats amb Aigües d'Altafulla, poden i han de fer ús del Canal Ètic.

### b. Quins fets puc comunicar?

Les conductes que poden ser informades a través del Canal Ètic són totes aquelles que suposin un incompliment dels nostres principis i valors, procediments interns de l'empresa i legislació vigent, enteses

com a accions o omissions que puguin constituir infraccions del Dret de la Unió Europea, infraccions penals o infraccions administratives greus o molt greus.

Aquests fets poden emmarcar-se en categories relacionades amb assetjament, corrupció, frau i irregularitats, protecció de dades personals, medi ambient, salut pública o conflicte d'interès. A més, a través del Canal Ètic és possible rebre consultes sobre dubtes en l'aplicació d'alguna normativa, externa o interna.

### 3. Principis i garanties del Canal Ètic

El Canal Ètic a causa de la seva finalitat, es regeix per uns principis i garanties que ens permeten gestionar les comunicacions de manera eficaç. Aquests principis informadors del Canal Ètic són:

- **Accessibilitat i comunicació:** assegurant un accés fàcil i obert des de la pròpia pàgina web corporativa. El Canal Ètic i el seu funcionament, seran comunicats a tots els usuaris potencials d'aquest.
- **Confidencialitat:** durant tot el procés les dades personals proporcionades per les parts interessades es tractaran de forma estrictament confidencial, respectant en tot moment el que s'estableix en la normativa vigent en matèria de protecció de dades i en els procediments i protocols d'Aigües d' Altafulla. S'adoptaran les mesures que garanteixin l'adequada seguretat i confidencialitat, podent establir-se mesures reforçades de seguretat i extremant les cauteles que permetin complir amb el deure de confidencialitat. A més, el Canal Ètic permet la comunicació anònima.
- **Les dades de caràcter personal** quedaran limitades exclusivament a la persona Responsable del Canal Ètic i l'equip gestor específic. Qualsevol persona involucrada en la gestió serà requerida perquè signi clàusules de confidencialitat i el seu incompliment comportarà l'aplicació de mesures de manera immediata.
- **Dret d'accés a la informació:** les persones involucrades podran accedir a l'expedient de la seva comunicació i estaran informats dels resultats de la recerca que l'afectin, sempre que el seu coneixement no suposi una vulneració per a l'adequada tramitació de l'expedient.
- **Gestió del conflicte d'interès:** davant la possibilitat d'incompatibilitats quant als qui reben, investiguen o decideixen sobre la comunicació rebuda, s'avaluarà i comunicarà l'existència d'algun conflicte d'interès i, en el seu cas, s'apartarà a la/s persona/s de la gestió.
- **Inexistència de represàlies:** es garanteix la inexistència de represàlies de cap mena per a qui faci ús del Canal Ètic de bona fe. Per a això, la persona Responsable del Canal ètic farà un seguiment continuat al llarg del temps.
- **Justícia:** es protegiran els drets de la persona informant i interessats. D'inici es pressuposarà que totes les comunicacions es fan de bona fe i que totes les persones són innocents excepte proves que evidenciïn el contrari, respectant els drets a la intimitat i a la defensa.
- **Diligència:** la persona Responsable del Canal Ètic i l'equip designat tramitaran diligentment les informacions que se'ls hagi comunicat. En tot cas, s'adoptarà la decisió que resulti necessària en el termini màxim de tres mesos.
- **Proporcionalitat:** només es duren a terme aquelles mesures que siguin útils i necessàries als fins i no causin un mal major que el que intenta prevenir la pròpia gestió.
- **Legalitat:** es respectarà en tot moment la legislació vigent, especialment referent a protecció de dades, intimitat i relació amb les autoritats judicials i administratives.
- **Report:** la persona Responsable del Canal Ètic elaborarà un informe anual sobre l'activitat del Canal Ètic que serà presentat al Consell d'Administració, de manera anonimitzada, a l'efecte de realitzar un seguiment del seu funcionament i eficàcia.

- **Informació a la representació dels treballadors:** durant el tràmit de qualsevol comunicació, si fos necessari, es mantindrà informat a la persona competent que realitzi les seves funcions de Representació dels treballadors, informant-lo, a més, de les seves obligacions en matèria de confidencialitat

#### 4. Obligacions i drets

Les persones interessades disposen d'obligacions i drets durant la gestió de les comunicacions.

##### a. Quines obligacions i drets té la persona informant de bona fe?

La persona informant té l'obligació de realitzar **comunicacions de bona fe**, que són aquelles que es basen en fets o indicis dels quals raonablement pugui desprendre's un comportament irregular o mal, de manera veraç. Encara que no pugui aportar-se en el moment de la comunicació material que suport els fets comunicats, les comunicacions de bona fe són realitzades sense manifest menyspreu a la veritat, sense ànim de venjança, de causar un perjudici laboral o professional o de lesionar l'honor de la persona afectada.

Així mateix, La persona informant ha de mantenir la **confidencialitat** de la informació de la seva comunicació i col·laborar durant la gestió de la mateixa en els requeriments que així sol·liciti la persona Responsable del Canal Ètic i l'equip designat.

La persona informant **estarà protegida** des de l'inici de la comunicació seguint els principis i garanties explicats en l'apartat 3. A més, sobre la base de 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, la persona informant gaudeix de mesures de protecció i suport.

Es prohibeixen expressament **les represàlies**, o amenaces d'aquestes, que inclou la suspensió d'ocupació, no renovació o terminació anticipada, adopció de mesures disciplinàries, danys, referències negatives, denegació de formació o discriminació, entre altres.

La persona informant pot comptar amb **informació, assessorament i assistència** com a mesures de suport.

A més, podrà fer un **seguiment** en tot moment de l'avanç de la gestió de la comunicació a través d'identificador i PIN aportat en la plataforma del Canal Ètic, de manera confidencial i segura. Existeix un xat en aquest accés que possibilitarà la comunicació entre totes dues parts, fins i tot amb la persona informant anònima.

##### b. Quines obligacions i drets té la persona afectada?

Durant la tramitació de l'expedient les persones afectades per la comunicació tindran dret a la **presumpció d'innocència, a l'honor, al seu defensa, a accedir a l'expedient i ser escoltades**, així com a la protecció i mesures de suport establertes per a les persones informants, preservant-se la seva identitat i garantint-se la confidencialitat dels fets i dades del procediment.

La persona Responsable del Canal Ètic informará dels fets objecte de la comunicació, del seu estat o qualsevol altra informació que pogués ser rellevant, tret que les circumstàncies del cas el desaconsellin o es pugui posar en risc la gestió de la comunicació. En cap cas, la persona afectada coneixerà dades que poguessin facilitar la identificació de la persona informant.

En cas que la **comunicació sigui falsa**, la persona afectada té dret al fet que així es reflecteixi en els informes pertinents que es realitzin en el marc de la recerca.

A més, la persona afectada té **dret** al fet que la recerca i la decisió entorn dels resultats de la mateixa siguin adoptats per persones imparcials, guiades només per la normativa que regula el seu funcionament; realitzar les al·legacions que consideri oportunes en el seu defensa i proposar sobre aquest tema mitjans de prova i, si la recerca ho permet, ser present en l'accés a les seves eines de treball, com a correu electrònic o equips informàtics, podent sol·licitar la presència d'un persona representant de les persones treballadores.

La persona afectada **haurà de col·laborar** durant el procés de recerca, aportant la informació que se li sol·liciti i facilitant dades de manera veraç i, per descomptat, tindrà totalment prohibit infligir qualsevol tipus de venjança contra la persona informant, si conegués la seva identitat.

## 5. Gestió de les comunicacions

Les comunicacions seran gestionades de manera diligent per la persona Responsable del Canal Ètic i l'equip designat a aquest efecte, mantenint les garanties i principis establerts en el present procediment.

### a. Com presento la comunicació?

Aigües d'Altafulla posa a la disposició dels seus grups d'interès les següents vies de comunicació:

- **Via escrita i verbal (missatge de veu):** accedint des de la pàgina web corporativa o el següent enllaç: <https://aiguesdaltafulla.canaletico.app/>
- **Presencial o correu postal:** a l'atenció de la persona Responsable del Canal Ètic en Gran Via Marquès del Túria, 19 – 46005 València

En el cas de la comunicació presencial, haurà de sol·licitar cita prèvia a través del formulari de comunicació en <https://aiguesdaltafulla.canaletico.app/>, en la quarta pantalla tal com s'indica, i la mateixa es concretarà en el termini de set (7) dies des del moment de la sol·licitud.

Si la persona informant tria la via verbal a través del missatge de veu en el Canal Ètic, la seva comunicació serà transcrita de manera completa i exacta. En el cas de comunicació presencial ha de saber que les converses podran ser gravades informant-lo prèviament del tractament de les seves dades d'acord amb el que estableix el *Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016*. En tot cas, la persona informant revisarà aquests enregistraments o transcripcions per a verificar l'autenticitat mitjançant la seva signatura.

### b. És obligatori identificar-se?

**No és obligatori identificar-se** com la persona informant, es permet la comunicació anònima.

No obstant això, Aigües d'Altafulla recomana i convida a la persona informant, sempre que sigui possible, a identificar-se perquè, d'aquesta manera, la persona Responsable del Canal Ètic pugui protegir de manera efectiva a la persona informant de possibles represàlies i agilitzar la recerca i recopilació d'evidències. En aquest cas, es garanteix absoluta confidencialitat de les dades identificatives.

No obstant això, seran igualment ateses de manera confidencial aquelles comunicacions anònimes que poguessin considerar-se vàlides per a iniciar recerca.

### c. Canals externs de comunicació

Tota persona física podrà informar davant l'**Autoritat Independent de Protecció de l'Informant**, A.A.I. qualsevol incompliment o omissió dels principis i garanties establertes en el present document que es recolzen en el compliment de 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*.

Així mateix, la persona informant podrà recórrer a les Autoritats competents per a rebre assessorament, suport o tràmit de la seva comunicació, rebent les mateixes garanties establertes per al Canal Ètic intern, sempre que es respectin les estipulacions recollides en la Llei anteriorment nomenada. En el cas de Catalunya, l'Autoritat competent és l'Oficina Antifrau de Catalunya.

En el següent link s'accedeix a les diferents opcions per a presentar una denúncia, que l'Oficina Antifrau de Catalunya presenta: <https://www.antifrau.cat/index.php/es/investigacion/denuncia.html>, podent accedir també al seu ús, objectius i funcionament.

### d. Fases de gestió d'una comunicació

La gestió de les comunicacions duta a terme per la persona Responsable del Canal Ètic i l'equip específic designat, es realitzarà de manera homogènia en **quatre fases principals: recepció, recerca, decisió i tancament**. En el cas de denúncies d'assetjament se seguirà el procediment específic "Protocol per a la prevenció i tractament de casos d'assetjament laboral, sexual i per raó de sexe" del Grup Global Omnium.

- **Recepció i classificació de la comunicació**

Una vegada rebuda la comunicació, la persona Responsable del Canal Ètic procedirà a revisar la informació, analitzar el seu contingut i considerar la seva desestimació, validació o sol·licitud d'informació addicional.

- **Desestimació:** les comunicacions sense fonament, falses o realitzades de mala fe seran desestimades, sense perjudici d'iniciar les accions sancionadores que es considerin. A través del Canal Ètic es comunicarà a la persona informant del motiu de la inadmissió.

No s'admetrà a tràmit cap comunicació quan, de manera clara i evident, l'actuació objecte de la comunicació no constitueixi una irregularitat.

D'altra banda, la persona Responsable del Canal Ètic pot determinar que la informació que conté la comunicació no és objecte del Canal Ètic, però sí que és interessant tenir-la en compte com a procés de millora en algun àrea específica de l'organització. En aquest cas, derivarà al departament corresponent aquest expedient comunicant-l'hi a la persona informant.

- **Validació:** si la comunicació reuneix les condicions per a la seva validació, la persona encarregada de la recepció de la comunicació procedirà a acceptar-la.
- **Sol·licitud d'informació addicional:** en cas de dubte o davant la falta de proves que sustentin la comunicació a la persona Responsable del Canal Ètic notificarà a la persona informant per a sol·licitar-li informació addicional o aclariment d'algun punt, havent de ser proporcionada en un termini màxim de -3- dies naturals. En cas contrari la comunicació podria desestimar-se.

La persona informant que hagi aportat dades de contacte rebrà justificant de recepció en el correu electrònic proporcionat. En tot cas, aquest justificant de recepció enviat en el termini màxim de set (7) dies naturals des del moment de la recepció de la comunicació.

Una vegada acceptada la comunicació, s'assignarà la recerca a la Direcció d'Optimització i Auditoria de Global Omnium, tret que pugui haver-hi una situació de conflicte d'interès, i en aquest cas serà la persona Responsable del Canal Ètic qui designi a la persona encarregada de la recerca. El Director d'Optimització i Auditoria també podrà, en funció del tipus de denúncia i us fets denunciats, reassignar la instrucció a una altra persona d'Aigües d'Altafulla o d'Aigües de València S. a.

- **Recerca dels fets**

Totes les comunicacions acceptades seran investigades. La persona Instructor de l'expedient sol·licitarà a la Direcció de Recursos Humans, quan no sigui ell mateix, que determini el procediment i terminis a seguir conforme a la normativa laboral d'índole legal i convencional aplicable (sobre la base de la prescripció de les infraccions en matèria laboral que poguessin correspondre als fets comunicats) o bé aplicarà els terminis assenyalats en aquest capítol per defecte.

L'instructor, atesa la tipologia o necessitats de la comunicació haurà de **recopilar** evidències que provin la veracitat o no dels fets comunicats, a través d'entrevistes, anomenades, anàlisis d'arxius i documentació, revisió d'equips, oficines o qualsevol mètode que permeti recaptar informació sobre aquest tema, podent requerir la col·laboració d'assessors externs.

Totes les persones que participin durant aquest procés es comprometen a mantenir absoluta **confidencialitat de les dades, independència i absència de conflicte d'interès**. En aquest sentit, les persones objecte dels esbrinaments dels investigadors hauran de participar, de manera veraç, diligent i completa, a les peticions de l'equip sempre de manera proporcional i emparats per la legislació vigent. L'instructor donarà tràmit d'audiència a tots els afectats i testimonis.

Amb caràcter general, l'afectat per la comunicació serà informat de la seva existència en el moment en què es procedeix a la seva admissió a tràmit. No obstant això, i de manera excepcional, en aquells supòsits en els quals existeixi un risc que aquesta notificació posi en greu perill la capacitat d'investigar de manera eficaç el comunicat o recopilar les proves necessàries, la notificació a l'afectat podrà retardar-se mentre existeixi aquest risc (quedant constància en l'expedient dels motius de la decisió). En qualsevol cas, aquest termini mai excedirà del que s'hagi establert en el moment de decisió d'admissió a tràmit o, en defecte d'això, de quinze dies naturals des de l'admissió a tràmit.

Qualsevol accés a informació o documentació de l'Empresa haurà de ser autoritzada pel Vocal Delegat del SGPD. Per aquest motiu, el Vocal Delegat, a proposta de l'Instructor, podrà adoptar aquelles decisions que poguessin ser necessàries per a preservar l'autenticitat i integritat de la informació i documentació que pogués ser objecte de la recerca.

El termini per a investigar serà de seixanta (60) dies i conclourà amb un informe motivat del Vocal Delegat, podent l'equip instructor ampliar el termini de resolució si la complexitat de l'assumpte el requereix.

- **Decisió**

En aquesta fase, sobre la base de l'informe final de recerca, el Vocal Delegat adoptarà una de les següents decisions:

- **Ampliació:** si es determina que la recerca no ha estat suficient per a acreditar els fets comunicats, es podrà instar l'equip investigador i fins i tot a la persona informant perquè aporti informació adicional.
- **Arxiu:** si es determina que, després de la recerca, no s'ha provat l'acreditació dels fets comunicats o aquests no siguin considerats com a infracció seguint l'àmbit d'aplicació i objecte del Canal Ètic.



Sense perjudici que, en aquest moment, es pugui traslladar la informació al departament que correspongui per a ser tinguda en compte com a proposta de millora contínua.

- **Mesures a adoptar:** quan es comprova que els fets comunicats han estat acreditats i, a més, constitueixen una infracció en l'àmbit del Canal Ètic. En aquest cas, s'emetrà Acta amb la resolució i mesures disciplinàries a adoptar.
- **Obrir un nou expedient:** si de la recerca de la comunicació en curs es desprenen indicis d'altres actuacions que poguessin ser constitutius de noves irregularitats comeses per les mateixes o diferents persones de les investigades.

En el cas que la resolució emesa conclogui en què un membre de l'empresa ha comès una irregularitat, s'iniciaran les actuacions disciplinàries, administratives o judicials que legalment procedeixin.

El temps estimat de durada d'aquesta fase serà de, màxim, deu (10) dies hàbils.

- **Tancament d'expedient**

La persona Responsable del Canal Ètic registrarà les mesures acordades per a portar un control del seu compliment.

En aquest moment, es redactarà l'informe final o reporti de conclusions per a la persona informant. La resolució de cada expedient serà comunicada al Gerent i a la Presidència del Consell d'Administració al més aviat possible.

La persona Responsable del Canal Ètic, sobre la base de l'informe de la fase de recerca i a l'acta de resolució de l'expedient, elaborarà el Pla d'acció proposant les mesures que considera necessàries per a corregir, pal·liar i prevenir en futures ocasions la comissió de la irregularitat comunicada, informant del mateix al Consell d'Administració.

Finalment i en compliment de la legislació vigent en matèria de Protecció de Dades i la Llei 2/2023, es procedirà a l'arxivament de l'expedient i la limitació d'accés a aquest.

Una vegada arxivada la comunicació, la persona informant disposarà de trenta (30) dies naturals per a accedir al seu expedient i conèixer l'estat i resolució de la seva comunicació.

El temps estimat de durada d'aquesta fase serà de, màxim, deu (10) dies hàbils.

## 6. Tractament de dades personals

Les dades personals recollits durant el procés de gestió de comunicacions seran tractats per Aigües d'Altafulla, per a gestionar les comunicacions rebudes a través del Canal Ètic.

Aquestes dades seran de caràcter identificatiu (nom, cognoms, email, document d'identitat i telèfon de contacte), així com qualsevol dada que la persona informant consideri necessari aportar a la gestió de la comunicació.

La finalitat del tractament de les dades consisteix a gestionar les comunicacions rebudes a través del Canal Ètic que inclou la recepció d'aquestes, la posterior anàlisi i instrucció i el tancament de l'expedient amb les mesures correctives a aplicar.

La base legal del tractament de les dades personals és el compliment d'una obligació legal, en virtut de 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 dades personals es conservaran durant el termini legalment previst que no excedirà els tres (3) mesos tret que, prèvia justificació, pugui ser prorrogada la instrucció (3) mesos més. Una vegada finalitzada la gestió la informació confidencial serà bloquejada, mantenint-se disponible únicament per a la finalitat de deixar evidència del funcionament del sistema; i sent conservada mitjançant xifratge en base de dades protegida i amb mesures de seguretat certificades.

No obstant això, es permet deixar exclusiva constància a efectes estadístics i d'elaboració d'informe o memòria anual sobre aquelles actuacions, sense tenir accés a les dades de caràcter personal.

Només les persones autoritzades estrictament per l'Òrgan de Govern d'Aigües d'Altafulla, i sota petició escrita i signada per aquesta, tenen accés a la base de dades per causes justificades.

Tota la informació es tractarà de forma estrictament confidencial i no se cediran dades a tercers excepte per obligació legal, requeriment jurídic o amb el consentiment previ de la persona titular de les dades a les Autoritats competents com a Jutges i Tribunals o Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat si incorregués delictes explícits en la informació comunicada i així ho requereixi la seva gestió.

Així mateix, no estan previstes les transferències internacionals de les dades recaptades.

Les persones interessades podran exercir els seus drets en matèria de protecció de dades en relació amb el Canal Ètic a través de les següents dades de contacte:

- [Correu electrònic: dpo@aiguesaltafulla.cat](mailto:dpo@aiguesaltafulla.cat)