



CANAL ÈTIC

PROCEDIMENT DE GESTIÓ DE INFORMACIONS

setembre 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 de Tortosa 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 de Tortosa 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 de Tortosa 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 de Tortosa.

La persona Responsable de Compliment, designat pel Consell d'Administració d'Aigües de Tortosa 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, persones treballadores en formació i tercers** relacionats amb Aigües de Tortosa, 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 de Tortosa. 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 de les persones treballadores:** durant el tràmit de qualsevol comunicació, si fos necessari, es mantindrà informat a la persona competent que realitzi les seves funcions de Representació de les persones treballadores, 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 de Tortosa 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://aiguesdetortosa.canaletico.app/>
- **Presencial o correu postal:** a l'atenció de la persona Responsable del Canal Ètic en Ctra. Nova Estació, 27 modul 4, 43500 Tortosa (Tarragona)

En el cas de la comunicació presencial, haurà de sol·licitar cita prèvia a través del formulari de comunicació en <https://aiguesdetortosa.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 de Tortosa 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".

- **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 de Global Omnium també podrà, en funció del tipus de denúncia i us fets denunciats, reassignar la instrucció a una altra persona d'Aigües de Tortosa 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 Conseller Delegat del SGPD. Per aquest motiu, el Conseller 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 Conseller 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 Conseller 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 addicional.

- **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 de 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 de Tortosa, 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 de Tortosa, 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 explícit en la informació comunicada i així ho requereixi la seva gestió.

Així mateix, no estan previst 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@aiguesdetortosa.cat](mailto:dpo@aiguesdetortosa.cat)

Aquest procediment ha estat aprovat pel Consell d'Administració d'Aigües de Tortosa celebrat el 20 de setembre del 2023.



CANAL ÉTICO
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE
INFORMACIONES

septiembre 2023

ÍNDICE

1. Introducción
2. **Ámbito de aplicación**
 - a. ¿Quién puede comunicar a través del Canal Ético?
 - b. ¿Qué hechos puedo comunicar?
3. Principios y garantías del Canal Ético
4. **Obligaciones y derechos**
 - a. ¿Qué obligaciones y derechos tiene la persona informante de buena fe?
 - b. ¿Qué obligaciones y derechos tiene la persona afectada?
5. **Gestión de las comunicaciones**
 - a. ¿Cómo presento la comunicación?
 - b. ¿Es obligatorio identificarse?
 - c. Canales externos de comunicación
 - d. **Fases de gestión de una comunicación**
 - Recepción y clasificación de la comunicación
 - Investigación de los hechos
 - Decisión
 - Cierre de expediente
6. **Tratamiento de datos personales**

1. Introducción

En nuestro esfuerzo por seguir destacando como organización ética, transparente e íntegra, Aigües de Tortosa dispone de un Código Ético, una Política de Cumplimiento Normativo y Prevención de Delitos y un Sistema de Gestión para la Prevención de Delitos, que ayuda a prevenir la comisión de cualquier comportamiento irregular que ponga en riesgo a la empresa o a sus personas.

Por ello, disponemos de un Canal Ético como herramienta que permite que todas las personas vinculadas laboral o profesionalmente a Aigües de Tortosa puedan comunicar de manera confidencial, incluso anónima, aquellas conductas que no estén alineadas con los valores y principios, normas internas o legislación aplicable.

En este procedimiento se expone el ámbito de aplicación del Canal Ético, quién puede utilizarlo y qué conductas se pueden comunicar; cuáles son las garantías y principios que rigen el Sistema Interno de Información; los derechos y obligaciones de las personas interesadas; cómo es el funcionamiento propio del Canal Ético y cómo se van a tratar los datos de carácter personal.

Esta iniciativa asumida desde el Órgano de Gobierno en acompañamiento con la persona Responsable de Cumplimiento ofrece las máximas garantías personales (no represalias, confidencialidad, anonimato, integridad, diligencia, etc.) con los mejores aseguramientos tecnológicos (accesibilidad, encriptado de información, servidores ajenos a la organización, trazabilidad, gestión documental, etc.).

Aigües de Tortosa garantiza la adecuada gestión de las comunicaciones que se realicen a través del Canal Ético, que serán, en todo caso, objeto de análisis y se tratarán con el máximo respeto y confidencialidad, conforme a las disposiciones y principios que recoge el presente documento.

2. Ámbito de aplicación

Este procedimiento contiene la regulación del Canal Ético. Su ámbito de aplicación se extiende a Aigües de Tortosa.

La persona Responsable de Cumplimiento, designado por el Consejo de Administración de Aigües de Tortosa, como la persona Responsable del Canal Ético, será la persona encargada de gestionar las comunicaciones recibidas.

La persona Responsable del Canal Ético actuará con total independencia y de manera autónoma respecto de las diferentes áreas que conforman la organización, velando íntegramente por la confidencialidad de la información y la protección de las personas involucradas, desarrollando las tareas necesarias bajo las premisas de respeto, independencia, neutralidad, imparcialidad, honestidad y objetividad hacia las personas afectadas por la comunicación, velando además porque el procedimiento se desarrolle conforme a lo establecido en el presente documento.

a. ¿Quién puede comunicar a través del Canal Ético?

Todas las **personas trabajadoras, contratistas, proveedores, autónomos, accionistas, personas pertenecientes al órgano de administración, becarios, personas trabajadoras en formación y terceros** relacionados con Aigües de Tortosa, pueden y deben hacer uso del Canal Ético.

b. ¿Qué hechos puedo comunicar?

Las conductas que pueden ser informadas a través del Canal Ético son todas aquellas que supongan un incumplimiento de nuestros principios y valores, procedimientos internos de la empresa y legislación vigente, entendidas como acciones u omisiones que puedan constituir infracciones del Derecho de la Unión Europea, infracciones penales o infracciones administrativas graves o muy graves.

Estos hechos pueden enmarcarse en categorías relacionadas con acoso, corrupción, fraude e irregularidades, protección de datos personales, medioambiente, salud pública o conflicto de interés. Además, a través del Canal Ético es posible recibir consultas sobre dudas en la aplicación de alguna normativa, externa o interna.

3. Principios y garantías del Canal Ético

El Canal Ético debido a su finalidad, se rige por unos principios y garantías que nos permiten gestionar las comunicaciones de forma eficaz. Estos principios informadores del Canal Ético son:

- **Accesibilidad y comunicación:** asegurando un acceso fácil y abierto desde la propia página web corporativa. El Canal Ético y su funcionamiento, serán comunicados a todos los usuarios potenciales del mismo.
- **Confidencialidad:** durante todo el proceso los datos personales proporcionados por las partes interesadas se tratarán de forma estrictamente confidencial, respetando en todo momento lo establecido en la normativa vigente en materia de protección de datos y en los procedimientos y protocolos de Aigües de Tortosa. Se adoptarán las medidas que garanticen la adecuada seguridad y confidencialidad, pudiendo establecerse medidas reforzadas de seguridad y extremando las cautelas que permitan cumplir con el deber de confidencialidad. Además, el Canal Ético permite la comunicación anónima.

Los datos de carácter personal quedarán limitados exclusivamente a la persona Responsable del Canal Ético y el equipo gestor específico. Cualquier persona involucrada en la gestión será requerida para que firme cláusulas de confidencialidad y su incumplimiento conllevará la aplicación de medidas de manera inmediata.

- **Derecho de acceso a la información:** las personas involucradas podrán acceder al expediente de su comunicación y estarán informados de los resultados de la investigación que le afecten, siempre que su conocimiento no suponga una vulneración para la adecuada tramitación del expediente.
- **Gestión del conflicto de interés:** ante la posibilidad de incompatibilidades en cuanto a quienes reciben, investigan o deciden sobre la comunicación recibida, se evaluará y comunicará la existencia de algún conflicto de interés y, en su caso, se apartará a la/s persona/s de la gestión.
- **Inexistencia de represalias:** se garantiza la inexistencia de represalias de ningún tipo para quien haga uso del Canal Ético de buena fe. Para esto, la persona Responsable del Canal ético hará un seguimiento continuado a lo largo del tiempo.
- **Justicia:** se protegerán los derechos de la persona informante y personas interesadas. De inicio se presupondrá que todas las comunicaciones se hacen de buena fe y que todas las personas son

inocentes salvo pruebas que evidencien lo contrario, respetando los derechos a la intimidad y a la defensa.

- **Diligencia:** la persona Responsable del Canal Ético y el equipo designado tramitarán diligentemente las informaciones que se les haya comunicado. En todo caso, se adoptará la decisión que resulte necesaria en el plazo máximo de tres meses.
- **Proporcionalidad:** solo se llevarán a cabo aquellas medidas que sean útiles y necesarias a los fines y no causen un daño mayor que el que intenta prevenir la propia gestión.
- **Legalidad:** se respetará en todo momento la legislación vigente, especialmente en lo referente a protección de datos, intimidad y relación con las autoridades judiciales y administrativas.
- **Reporte:** La persona Responsable del Canal Ético elaborará un informe anual sobre la actividad del Canal Ético que será presentado al Consejo de Administración, de manera anonimizada, a efectos de realizar un seguimiento de su funcionamiento y eficacia.
- **Información a la representación de las personas trabajadoras:** durante el trámite de cualquier comunicación, si fuera necesario, se mantendrá informado a la persona competente que realice sus funciones como representación de las personas trabajadoras, informándole, además, de sus obligaciones en materia de confidencialidad.

4. Obligaciones y derechos

Las personas interesadas disponen de obligaciones y derechos durante la gestión de las comunicaciones.

a. ¿Qué obligaciones y derechos tiene la persona informante de buena fe?

La persona informante tiene la obligación de realizar **comunicaciones de buena fe**, que son aquellas que se basan en hechos o indicios de los que razonablemente pueda desprenderse un comportamiento irregular o daño, de manera veraz. Aunque no pueda aportarse en el momento de la comunicación material que soporte los hechos comunicados, las comunicaciones de buena fe son realizadas sin manifiesto desprecio a la verdad, sin ánimo de venganza, de causar un perjuicio laboral o profesional o de lesionar el honor de la persona afectada.

Asimismo, la persona informante debe mantener la **confidencialidad** de la información de su comunicación y colaborar durante la gestión de la misma en los requerimientos que así solicite a la persona Responsable del Canal Ético y el equipo designado.

La persona informante estará **protegida** desde el inicio de la comunicación siguiendo los principios y garantías explicados en el apartado 3. Además, en base a 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*, la persona informante goza de medidas de protección y apoyo.

Se prohíben expresamente las **represalias**, o amenazas de estas, que incluye la suspensión de empleo, no renovación o terminación anticipada, adopción de medidas disciplinarias, daños, referencias negativas, denegación de formación o discriminación, entre otras.

La persona informante puede contar con **información, asesoramiento y asistencia** como medidas de apoyo.

Además, podrá hacer un **seguimiento** en todo momento del avance de la gestión de la comunicación a través de *identificador* y *PIN* aportado en la plataforma del Canal Ético, de manera confidencial y segura. Existe un chat en este acceso que posibilitará la comunicación entre ambas partes, incluso con la persona informante anónimo.

b. ¿Qué obligaciones y derechos tiene la persona afectada?

Durante la tramitación del expediente las personas afectadas por la comunicación tendrán derecho a la **presunción de inocencia, al honor, a su defensa, a acceder al expediente y ser escuchadas**, así como a la protección y medidas de apoyo establecidas para las personas informantes, preservándose su identidad y garantizándose la confidencialidad de los hechos y datos del procedimiento.

La persona Responsable del Canal Ético informará de los hechos objeto de la comunicación, de su estado o cualquier otra información que pudiera ser relevante, salvo que las circunstancias del caso lo desaconsejen o se pueda poner en riesgo la gestión de la comunicación. En ningún caso, la persona afectada conocerá datos que pudieran facilitar la identificación de la persona informante.

En caso de que la **comunicación sea falsa**, la persona afectada tiene derecho a que así se refleje en los informes pertinentes que se realicen en el marco de la investigación.

Además, la persona afectada tiene **derecho** a que la investigación y la decisión en torno a los resultados de la misma sean adoptados por personas imparciales, guiadas sólo por la normativa que regula su funcionamiento; realizar las alegaciones que considere oportunas en su defensa y proponer al respecto medios de prueba y, si la investigación lo permite, estar presente en el acceso a sus herramientas de trabajo, como correo electrónico o equipos informáticos, pudiendo solicitar la presencia de una persona representante de las personas trabajadoras.

La persona afectada **deberá colaborar** durante el proceso de investigación, aportando la información que se le solicite y facilitando datos de forma veraz y, por supuesto, tendrá totalmente prohibido infligir cualquier tipo de venganza contra la persona informante, si conociera su identidad.

5. Gestión de las comunicaciones

Las comunicaciones serán gestionadas de manera diligente por la persona Responsable del Canal Ético y el equipo designado a tal efecto, manteniendo las garantías y principios establecidos en el presente procedimiento.

a. ¿Cómo presento la comunicación?

AIGÜES DE TORTOSA pone a disposición de sus grupos de interés las siguientes vías de comunicación:

- **Vía escrita y verbal (mensaje de voz):** accediendo desde la página web corporativa o el siguiente enlace: <https://aigüesdetortosa.canaletico.app/>
- **Presencial o correo postal:** a la atención de la persona Responsable del Canal Ético en *Ctra. Nova Estació, 27 módulo 4, 43500 Tortosa, (Tarragona)*.

En el caso de la comunicación presencial, deberá solicitar cita previa a través del formulario de comunicación en <https://aigüesdetortosa.canaletico.app/>, en la cuarta pantalla tal y como se indica, y la misma se concretará en el plazo de siete (7) días desde el momento de la solicitud.

Si la persona informante elige la vía verbal a través del mensaje de voz en el Canal Ético, su comunicación será transcrita de manera completa y exacta. En el caso de comunicación presencial debe saber que las conversaciones podrán ser grabadas informándole previamente del tratamiento de sus datos de acuerdo con lo que establece el *Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016*. En todo caso, la persona informante revisará dichas grabaciones o transcripciones para verificar la autenticidad mediante su firma.

b. ¿Es obligatorio identificarse?

No es obligatorio identificarse como la persona informante, se permite la comunicación anónima.

Sin embargo, Aigües de Tortosa recomienda e invita a la persona informante, siempre que sea posible, a identificarse para que, de esta manera, la persona Responsable del Canal Ético pueda proteger de forma efectiva a la persona informante de posibles represalias y agilizar la investigación y recopilación de evidencias. En este caso, se garantiza absoluta confidencialidad de los datos identificativos.

No obstante, serán igualmente atendidas de manera confidencial aquellas comunicaciones anónimas que pudieran considerarse válidas para iniciar investigación.

c. Canales externos de comunicación

Toda persona física podrá informar ante la ***Autoridad Independiente de Protección del Informante, A.A.I.*** cualquier incumplimiento u omisión de los principios y garantías establecidas en el presente documento que se respaldan en el cumplimiento de 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*.

Asimismo, la persona informante podrá recurrir a las Autoridades competentes para recibir asesoramiento, apoyo o trámite de su comunicación, recibiendo las mismas garantías establecidas para el Canal Ético interno, siempre y cuando se respeten las estipulaciones recogidas en la Ley anteriormente nombrada. En el caso de Cataluña, la Autoridad competentes es la Oficina Antifrau de Catalunya.

En el siguiente link se accede a las distintas opciones para presentar una denuncia, que la Oficina Antifrau de Catalunya presenta: <https://www.antifrau.cat/index.php/es/investigacion/denuncia.html> pudiendo acceder también a su uso, objetivos y funcionamiento.

d. Fases de gestión de una comunicación

La gestión de las comunicaciones llevada a cabo por la persona Responsable del Canal Ético y el equipo específico designado, se realizará de manera homogénea en **cuatro fases principales**: recepción, investigación, decisión y cierre. En el caso de denuncias de acoso se seguirá el procedimiento específico “Protocolo para la prevención y tratamiento de casos de acoso laboral, sexual y por razón de sexo”.

- **Recepción y clasificación de la comunicación**

Una vez recibida la comunicación, la persona Responsable del Canal Ético procederá a revisar la información, analizar su contenido y considerar su desestimación, validación o solicitud de información adicional.

- **Desestimación:** las comunicaciones sin fundamento, falsas o realizadas de mala fe serán desestimadas, sin perjuicio de iniciar las acciones sancionadoras que se consideren. A través del Canal Ético se comunicará a la persona informante del motivo de la inadmisión.

No se admitirá a trámite ninguna comunicación cuando, de forma clara y evidente, la actuación objeto de la comunicación no constituya una irregularidad.

Por otro lado, la persona Responsable del Canal Ético puede determinar que la información que contiene la comunicación no es objeto del Canal Ético, pero sí es interesante tenerla en cuenta como proceso de mejora en algún área específica de la organización. En este caso, derivará al departamento correspondiente dicho expediente comunicándolo a la persona informante.

- **Validación:** si la comunicación reúne las condiciones para su validación, el receptor procederá a aceptarla.
- **Solicitud de información adicional:** en caso de duda o ante la falta de pruebas que sustenten la comunicación la persona Responsable del Canal Ético notificará a la persona informante para solicitarle información adicional o aclaración de algún punto, teniendo que ser proporcionada en un plazo máximo de -3- días naturales. En caso contrario la comunicación podría desestimarse.

La persona informante que haya aportado datos de contacto recibirá acuse de recibo en el correo electrónico proporcionado. En todo caso, este acuse de recibo enviado en el plazo máximo de siete (7) días naturales desde el momento de la recepción de la comunicación.

Una vez aceptada la comunicación, se asignará la investigación a la Dirección de Optimización y Auditoría de Global Omnium, salvo que pueda haber una situación de conflicto de interés, en cuyo caso será la persona Responsable del Canal Ético quien designe a la persona encargada de la investigación. La Dirección de Optimización y Auditoría de Global Omnium también podrá, en función del tipo de denuncia y los hechos denunciados, reasignar la instrucción a otra persona de Aigües de Tortosa o de Aguas de Valencia S.A.

- **Investigación de los hechos**

Todas las comunicaciones aceptadas serán investigadas. La persona Instructora del expediente solicitará a la Dirección de Recursos Humanos¹, cuando no sea él mismo, que determine el **procedimiento y plazos** a seguir conforme a la normativa laboral de índole legal y convencional aplicable (en base a la prescripción de las infracciones en materia laboral que pudieran corresponder a los hechos comunicados) o bien aplicará los plazos señalados en este capítulo por defecto.

La persona instructora

, atendiendo a la tipología o necesidades de la comunicación deberá **recopilar evidencias** que prueben la veracidad o no de los hechos comunicados, a través de entrevistas, llamadas, análisis de archivos y documentación, revisión de equipos, oficinas o cualquier método que permita recabar información al respecto, pudiendo requerir la colaboración de asesores externos.

Todas las personas que participen durante este proceso se comprometen a mantener absoluta **confidencialidad de los datos, independencia y ausencia de conflicto de interés**. En este sentido, las personas objeto de las averiguaciones de los investigadores deberán participar, de manera veraz, diligente y completa, a las peticiones del equipo siempre de forma proporcional y amparados por la legislación vigente. La persona instructora dará trámite de audiencia a todas las personas afectadas y testigos.

¹ En caso de que la Dirección de Recursos Humanos tenga incompatibilidad o conflicto de intereses con el hecho o personas objeto de la comunicación, la Dirección de Optimización y Auditoría se dirigirá a la Dirección Jurídica.

Con carácter general, la persona afectada por la comunicación será informado de su existencia en el momento en que se proceda a su admisión a trámite. No obstante, y de forma excepcional, en aquellos supuestos en los que exista un riesgo de que dicha notificación ponga en grave peligro la capacidad de investigar de manera eficaz lo comunicado o recopilar las pruebas necesarias, la notificación a la persona afectada podrá retrasarse mientras exista dicho riesgo (quedando constancia en el expediente de los motivos de la decisión). En cualquier caso, dicho plazo nunca excederá del que se haya establecido en el momento de decisión de admisión a trámite o, en su defecto, de quince días naturales desde la admisión a trámite.

Cualquier acceso a información o documentación de la Empresa deberá ser autorizada por el Consejero Delegado del SGPD. Por este motivo, el Consejero Delegado, a propuesta de la persona Instructora, podrá adoptar aquellas decisiones que pudieran ser necesarias para preservar la autenticidad e integridad de la información y documentación que pudiera ser objeto de la investigación.

El plazo para investigar será de sesenta (60) días y concluirá con un informe motivado del Consejero Delegado, pudiendo el equipo la persona instructora ampliar el plazo de resolución si la complejidad del asunto lo requiere.

- **Decisión**

En esta fase, en base al informe final de investigación, el Consejero Delegado adoptará una de las siguientes **decisiones**:

- **Ampliación:** si se determina que la investigación no ha sido suficiente para acreditar los hechos comunicados, se podrá instar al equipo investigador e incluso a la persona informante para que aporte información adicional.
- **Archivo:** si se determina que, tras la investigación, no se ha probado la acreditación de los hechos comunicados o estos no sean considerados como infracción siguiendo el ámbito de aplicación y objeto del Canal Ético.

Sin perjuicio de que, en este momento, se pueda trasladar la información al departamento que corresponda para ser tenida en cuenta como propuesta de mejora continua.

- **Medidas a adoptar:** cuando se comprueba que los hechos comunicados han sido acreditados y, además, constituyen una infracción en el ámbito del Canal Ético. En este caso, se emitirá Acta con la de resolución y medidas disciplinarias a adoptar.
- **Abrir un nuevo expediente:** si de la investigación de la comunicación en curso se desprenden indicios de otras actuaciones que pudieran ser constitutivos de nuevas irregularidades cometidas por las mismas o diferentes personas de las investigadas.

En el supuesto de que la resolución emitida concluya en que un miembro de la empresa ha cometido una irregularidad, se iniciarán las actuaciones disciplinarias, administrativas o judiciales que legalmente procedan.

El tiempo estimado de duración de esta fase será de, máximo, diez (10) días hábiles.

- **Cierre de expediente**

La persona Responsable del Canal Ético registrará las medidas acordadas para llevar un control de su cumplimiento.

En este momento, se redactará el informe final o reporte de conclusiones para la persona informante. La resolución de cada expediente será comunicada a la Presidencia del Consejo de Administración a la mayor brevedad.

La persona Responsable del Canal Ético, en base al informe de la fase de investigación y al acta de resolución del expediente, elaborará el Plan de acción proponiendo las medidas que considera necesarias para corregir, paliar y prevenir en futuras ocasiones la comisión de la irregularidad comunicada, informando del mismo al Consejo de Administración.

Por último y en cumplimiento de la legislación vigente en materia de Protección de Datos y la Ley 2/2023, se procederá al archivo del expediente y la limitación de acceso al mismo.

Una vez archivada la comunicación, la persona informante dispondrá de treinta (30) días naturales para acceder a su expediente y conocer el estado y resolución de su comunicación.

El tiempo estimado de duración de esta fase será de, máximo, diez (10) días hábiles.

6. Tratamiento de datos personales

Los datos personales recogidos durante el proceso de gestión de comunicaciones serán tratados por Aigües de Tortosa, para gestionar las comunicaciones recibidas a través del Canal Ético.

Estos datos serán de carácter identificativo (nombre, apellidos, email, documento de identidad y teléfono de contacto), así como cualquier dato que la persona informante considere necesario aportar a la gestión de la comunicación.

La finalidad del tratamiento de los datos consiste en gestionar las comunicaciones recibidas a través del Canal Ético que incluye la recepción de estas, el posterior análisis e instrucción y el cierre del expediente con las medidas correctivas a aplicar.

Los datos personales se conservarán durante el plazo legalmente previsto que no excederá los tres (3) meses salvo que, previa justificación, pueda ser prorrogada la instrucción (3) meses más. Una vez finalizada la gestión la información confidencial será archivada (limitación de acceso) de manera encriptada en base de datos protegida y con medidas de seguridad certificadas.

No obstante, se permite dejar exclusiva constancia a efectos estadísticos y de elaboración de informe o memoria anual sobre aquellas actuaciones, sin tener acceso a los datos de carácter personal.

Solo las personas autorizadas estrictamente por el Órgano de Gobierno de Aigües de Tortosa, y bajo petición escrita y firmada por ésta, tienen acceso a la base de datos por causas justificadas.

Toda la información se tratará de forma estrictamente confidencial y no se cederán datos a terceros salvo por obligación legal, requerimiento jurídico o con el consentimiento previo de la persona titular de los datos a las Autoridades competentes como Jueces y Tribunales o Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado si incurriera delito explícito en la información comunicada y así lo requiera su gestión.

Asimismo, no están previsto las transferencias internacionales de los datos recabados.

Las personas interesadas podrán ejercer sus derechos en materia de protección de datos en relación con el Canal Ético a través de los siguientes datos de contacto:

- Correo electrónico: dpo@aiguesdetortosa.cat

Este Procedimiento ha sido aprobado por el Consejo de Administración de Aigües de Tortosa celebrado el 20 de septiembre de 2023.