



CANAL ÈTIC

PROCEDIMENT DE GESTIÓ D'INFORMACIONS

Març 2025

ÍNDIX

1. Introducció
2. Àmbit d'aplicació
 - a. ¿Qui pot comunicar a través del Canal Ètic ?
 - b. ¿Quins fets puc comunicar?
3. Principis i garanties del Canal Ètic
4. Obligacions i drets
 - a. ¿Quines obligacions i drets té la persona informant de bona fe ?
 - b. ¿Quines obligacions i drets té la persona afectada ?
5. Gestió de les comunicacions
 - a. ¿Com presente la comunicació?
 - b. ¿És obligatori identificar-se ?
 - c. Canales externs de comunicació
 - d. Fases de gestió d'una comunicació
 - Recepció i classificació de la comunicaci
 - 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, EMIVASA 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 (SGPD), que ajuda a previndre la comissió de qualsevol comportament irregular que pose en risc a l'empresa o a les seues persones.

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

En este 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 regixen 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.

Esta iniciativa assumida des de l'Òrgan de Govern en acompanyament amb el Departament de Compliance oferix 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.).

EMIVASA garanteix l'adequada gestió de les comunicacions que es realitzen 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 arreplega el present document.

2. Àmbit d'aplicació

Este procediment conté la regulació del Canal Ètic. El seu àmbit d'aplicació s'estén a EMIVASA.

La persona responsable de Compliment, designat pel Consell d'Administració de EMIVASA 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, vetlant 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, vetlant a més perquè el procediment es desenvolupe conforme al que s'establix 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 EMIVASA**, poden i deuen 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 suposen un incompliment dels nostres principis i valors, procediments interns de la companyia i legislació vigent, enteses com a accions o omissions que puguen constituir infraccions del Dret de la Unió Europea, infraccions penals o infraccions administratives greus o molt greus.

Estos fets poden emmarcar-se en categories relacionades amb assetjament, corrupció, frau i irregularitats, protecció de dades personals, medi ambient, salut pública o conflicte d'interés. 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 seua finalitat, es regix per uns principis i garanties que ens permeten gestionar les comunicacions de manera eficaç. Estos 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'este.
- **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'establix en la normativa vigent en matèria de protecció de dades i en els procediments i protocols de EMIVASA. S'adoptaran les mesures que garantisquen l'adequada seguretat i confidencialitat, podent establir-se mesures reforçades de seguretat i extremant les cauteles que permeten complir amb el deure de confidencialitat. A més, el Canal Ètic permet la comunicació anònima.

Les dades de caràcter personal quedaran limitats exclusivament a la persona responsable del Canal Ètic i l'equip gestor específic. Qualsevol persona involucrada en la gestió serà requerida perquè ferma clàusules de confidencialitat i el seu incompliment comportarà l'aplicació mesures de manera immediata

- **Dret d'accés a la informació:** les persones involucrades podran accedir a l'expedient de la seua comunicació i estaran informats dels resultats de la investigació que l'afecten, sempre que el seu coneixement no supose una vulneració per a l'adequada tramitació de l'expedient.
- **Gestió del conflicte d'interés:** davant la possibilitat d'incompatibilitats quant als qui reben, investiguen o decidixen sobre la comunicació rebuda, s'avaluarà i comunicarà l'existència d'algun conflicte d'interés i, si és el cas, s'apartarà a la/s persona/s de la gestió.
- **Inexistència de represàlies:** es garantix la inexistència de represàlies de cap mena per a qui faça 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 persones interessades. D'inici es pressuposarà que totes les comunicacions es fan de bona fe i que totes les persones són innocents excepte proves que evidencien 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 haja comunicat. En tot cas, s'adoptarà la decisió que resulte necessària en el termini màxim de tres mesos.
- **Proporcionalitat:** només es duran a terme aquelles mesures que siguen útils i necessàries als fins i no causen un mal major que el que intenta previndre 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.
- **Reporte:** La persona responsable del Canal Ètic elaborarà un informe anual sobre l'activitat del Canal Ètic que serà presentat al Comitè d'Ètica i al Consell d'Administració, de manera anonimitzada, a l'efecte de realitzar un seguiment del seu funcionament i eficàcia.
- **Informació als representants dels treballadors:** durant el tràmit de qualsevol comunicació, si fora necessari, es mantindrà informat a la persona competent que realitzi les seues funcions com a persona representant dels treballadors, informant-lo, a més, de les seues 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 puga desprendre's un comportament irregular o mal, de manera veraç. Encara que no puga 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 mantindre la **confidencialitat** de la informació de la seua comunicació i col·laborar durant la gestió de la mateixa en els requeriments que així sol·licite 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 informen sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció*, la persona informant gaudix de mesures de protecció i suport.

Es prohibeixen expressament les **represàlies**, o amenaces d'estes, 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. Existix un xat en este 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 establides per a les persones informants, preservant-se la seua 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 poguera ser rellevant, llevat que les circumstàncies del cas el desaconsellen o es puga posar en risc la gestió de la comunicació. En cap cas, la persona afectada coneixerà dades que pogueren facilitar la identificació de l'informant.

En cas que la **comunicació siga falsa**, la persona afectada té dret al fet que així es reflectisca en els informes pertinents que es realitzen en el marc de la investigació.

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

La persona afectada **haurà de col·laborar** durant el procés d'investigació, aportant la informació que se li sol·licite i facilitant dades de manera veraç i, per descomptat, tindrà totalment prohibit infligir qualsevol tipus de venjança contra la persona informant, si coneguera la seua 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 este efecte, mantenint les garanties i principis establits en el present procediment.

a. ¿Com presente la comunicació?

EMIVASA posa a la disposició dels seus grups d'interés les següents vies de comunicació:

- Via escrita i verbal (missatge de veu): accedint des de la pàgina web corporativa o el següent enllaç: <https://emivasa.canaletico.app/>
- Presencial o correu postal: a l'atenció de la persona responsable del Canal Ètic en Carrer Pedrapiquers, 4, Polígon Industrial Vara de Quart – 46014 (València).

En el cas de la comunicació presencial, haurà de sol·licitar cita prèvia a través del formulari de comunicació en <https://emivasa.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 seua 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 seues 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 estes gravacions o transcripcions per a verificar l'autenticitat mitjançant la seua firma.

b. ¿És obligatori identificar-se?

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

No obstant això, EMIVASA recomana i convida a la persona informant, sempre que siga possible, a identificar-se perquè, d'esta manera, la persona responsable del Canal Ètic puga protegir de manera efectiva a la persona informant de possibles represàlies i agilitzar la investigació i recopilació d'evidències. En este cas, es garantix absoluta confidencialitat de les dades identificatives.

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

c. Canales 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 establides 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 informen sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció*.

Així mateix, la persona informant podrà recórrer a les Autoritats competents competent de protecció de l'Informant (AAI) per a rebre assessorament, suport o tràmit de la seua comunicació, rebent les mateixes garanties establides per al Canal Ètic intern, sempre que es respecten les estipulacions arreplegades en la Llei anteriorment nomenada. En el cas de la Comunitat Valenciana, l'Autoritat competent és l'Agència Valenciana Antifrau.

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, investigació, 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 seua 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 consideren. A través del Canal Ètic es comunicarà a la persona informant del motiu li l'inadmissió.

No s'admetrà a tràmit cap comunicació quan, de manera clara i evident, l'actuació objecte de la comunicació no constituïska 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 tindre-la en compte com a procés de millora en algun àrea específica de l'organització. En este cas, derivarà al departament corresponent este expedient comunicant-li'l a l'informant.

- **Validació:** si la comunicació reuneix les condicions per a la seua validació, la persona receptora procedirà a acceptar-la.

- **Sol·licitud d'informació addicional:** en cas de dubte o davant la falta de proves que sustenten la comunicació 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 haja aportat dades de contacte rebrà justificant de recepció en el correu electrònic proporcionat. En tot cas, este 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 investigació a la Direcció d'Optimització i Auditoria de Global Omnium, llevat que puga haver-hi una situació de conflicte d'interés, i en este cas serà la persona responsable del Canal Ètic qui designe a la persona encarregada de la investigació. La Direcció d'Optimització i Auditoria també podrà, en funció del tipus de denúncia i us fets denunciats, reassignar la instrucció a una altra persona de EMIVASA o Aguas de València S.A.

- **Investigació dels fets**

Totes les comunicacions acceptades seran investigades. La persona instructora de l'expedient sol·licitarà a la Direcció de Recursos Humans ¹, quan no siga ell mateix, que determine el **procediment i terminis** a seguir conforme a la normativa laboral d'indole legal i convencional aplicable (sobre la base de la prescripció de les infraccions en matèria laboral que pogueren correspondre als fets comunicats) o bé aplicarà els terminis assenyalats en este capítol per defecte.

La persona instructora, atesa la tipologia o necessitats de la comunicació haurà de **recopilar evidències** que proven 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 permeta recaptar informació sobre aquest tema, podent requerir la col·laboració d'assessors externs.

Totes les persones que participen durant este procés es comprometen a mantindre absoluta **confidencialitat de les dades, independència i absència de conflicte d'interés**. En este 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. La persona instructora donarà tràmit d'audiència a tots les persones afectades i testimonis.

Amb caràcter general, la persona afectada per la comunicació serà informada de la seua existència en el moment en què es procedisca a la seua admissió a tràmit. No obstant això, i de manera excepcional, en aquells supòsits en els quals existisca un risc que esta notificació pose 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 existisca este risc (quedant constància en l'expedient dels motius de la decisió). En qualsevol cas, este termini mai excedirà del que s'haja 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 la Companyia haurà de ser autoritzada pel Vocal Delegat del SGPD. Per este motiu, el Vocal Delegat del SGPD, a proposta de la persona instructora, podrà adoptar aquelles decisions que pogueren ser necessàries per a preservar l'autenticitat i integritat de la informació i documentació que poguera ser objecte de la investigació.

¹ En cas que la Direcció de Recursos Humans tinga incompatibilitat o conflicte d'interessos amb el fet o persones objecte de la comunicació, la Direcció d'Auditoria es dirigirà a la Direcció Jurídica.

Amb caràcter general, la persona afectada per la comunicació serà informada de la seua existència en el moment en què es procedisca a la seua admissió a tràmit. No obstant això, i de manera excepcional, en aquells supòsits en els quals existisca un risc que esta notificació pose 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 existisca este risc (quedant constància en l'expedient dels motius de la decisió). En qualsevol cas, este termini mai excedirà del que s'haja 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 la Companyia haurà de ser autoritzada pel Vocal Delegat del SGPD. Per este motiu, el Vocal Delegat del SGPD, a proposta de la persona instructora, podrà adoptar aquelles decisions que pogueren ser necessàries per a preservar l'autenticitat i integritat de la informació i documentació que poguera ser objecte de la investigació.

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

- **Decisió**

En esta fase, sobre la base de l'informe final d'investigació, el Vocal Delegat del *SGPD adoptarà una de les següents **decisions**:

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

Sense perjudi que, en este moment, es puga traslladar la informació al departament que corresponga per a ser tinguda en compte com a proposta de millora contínua.

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

En el cas que la resolució emesa concloga en què una persona membre de l'empresa ha comés una irregularitat, s'iniciaran les actuacions disciplinàries, administratives o judicials que legalment procedisquen.

El temps estimat de duració d'esta 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 este moment, es redactarà l'informe final o reporte de conclusions per a la persona informant. La resolució de cada expedient serà comunicada al Comitè d'Ètica al més prompte possible.

La persona responsable del Canal Ètic, sobre la base de l'informe de la fase d'investigació 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 previndre en futures ocasions la comissió de la irregularitat comunicada, informant del mateix al Comitè d'Ètica.

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 este.

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

El temps estimat de duració d'esta 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 EMIVASA, per a gestionar les comunicacions rebudes a través del Canal Ètic.

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

La finalitat del tractament de les dades consistix a gestionar les comunicacions rebudes a través del Canal Ètic que inclou la recepció d'estes, 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 informen 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 llevat que, prèvia justificació, puga ser prorrogada la instrucció (3) mesos més. Una vegada finalitzada la gestió la informació confidencial serà arxivada (limitació d'accés) de manera encriptada 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 tindre accés a les dades de caràcter personal.

Només les persones autoritzades estrictament per l'Òrgan de Govern de *EMIVASA, i sota petició escrita i firmada per esta, 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 del titular de les dades a les Autoritats competents com a Jutges i Tribunals o Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat si incorreguera delictes explícits en la informació comunicada i així ho requerisca la seua 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@emivasa.com