



**EMPRESA DE AGUAS Y  
SERVICIOS PÚBLICOS, S.A.**

**CANAL ÉTICO**  
**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE**  
**INFORMACIONES**

25 de septiembre de 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, contamos con 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 Morella 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 Morella 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 Morella.

La persona Responsable de Cumplimiento, designada por el Consejo de Administración de Aigües de Morella, como 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, trabajadores en formación y terceros** relacionados con Aigües de Morella, 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 Morella. 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 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 del informante e interesados. 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 los trabajadores:** durante el trámite de cualquier comunicación, si fuera necesario, se mantendrá informado a la persona competente que realice sus funciones de representación de los trabajadores, 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 el 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 la persona Responsable del Canal Ético y el equipo designado.

La persona informante estará **protegido** 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*, el 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 anónima.

#### 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 el 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 Morella 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://aiguesdemorella.canaletico.app/>
- **Presencial o correo postal:** a la atención de la persona Responsable del Canal Ético en *Calle Segura Barreda, 28, en Morella, 12300 (Castellón)*.

En el caso de la comunicación presencial, deberá solicitar cita previa a través del formulario de comunicación en <https://aiguesdemorella.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, el informante revisará dichas grabaciones o transcripciones para verificar la autenticidad mediante su firma.

#### b. ¿Es obligatorio identificarse?

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

Sin embargo, Aigües de Morella 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 la Comunidad Valenciana, la Autoridad competente es la Agencia Valenciana Antifraude.

En el siguiente link se accede al Buzón de Denuncias de la Agencia Valenciana Antifraude: <https://www.antifraucv.es/buzon-de-denuncias-2/> 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 al 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 al 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 os hechos denunciados, reasignar la instrucción a otra persona de Aigües de Morella o de Aguas de Valencia S.A.

- **Investigación de los hechos**

Todas las comunicaciones aceptadas serán investigadas. El Instructor del expediente solicitará a la Dirección de Recursos Humanos<sup>1</sup>, 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

---

<sup>1</sup> 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.



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 todos los afectados y testigos.

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 al afectado 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 Vocal Delegado del SGPD. Por este motivo, el Vocal Delegado, a propuesta del Instructor, 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 Vocal Delegado, pudiendo el equipo instructor ampliar el plazo de resolución si la complejidad del asunto lo requiere.

- **Decisión**

En esta fase, en base al informe final de investigación, el Vocal 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 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 el 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 Morella, 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 Morella, 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 del 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@aiguesdemorella.com](mailto:dpo@aiguesdemorella.com)

*Este Procedimiento ha sido aprobado por el Consejo de Administración de Aigües de Morella celebrado el 25 de septiembre de 2023.*