

PROTOCOLO DE CREACIÓN E IMPLANTACIÓN DE UN CANAL ÉTICO (CANAL DE DENUNCIAS)

1. Código Ético y Canal "de denuncias"

La organización **AQLARA CICLO INTEGRAL DEL AGUA, S.A.** cuenta con un código y un canal éticos, (en lo sucesivo, "canal de denuncias") disponible en <https://aqlara.factorialhr.es/complaints>, conforme prevén los arts. 5.2.h) e i) y 9 de la Ley 2/23, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción (en lo sucesivo, Ley 2/23).

El objeto del canal de denuncias es que los trabajadores, directivos, empleados, puedan poner en conocimiento de las personas responsables de la gestión del canal cualquier irregularidad que detecten, conforme a la normativa vigente y conforme al Código Ético anteriormente mencionado. No obstante, la existencia del canal de denuncias no obsta a la presentación de informaciones o denuncias por otros cauces distintos que el interesado considere de interés o más oportuno.

Este Protocolo cumple la misión de ofrecer la información sobre el uso del mencionado canal, de forma clara y fácilmente accesible, incluyendo los principios esenciales del procedimiento de gestión.

2. Principio rectores

AQLARA CICLO INTEGRAL DEL AGUA, S.A. garantiza la ausencia de represalias y demás conductas perjudiciales, discriminaciones o sanciones por aquellas comunicaciones realizadas de buena fe o por aquellas actuaciones tendentes a evitar participar en actuaciones ilícitas.

En todo caso, la gestión del Sistema Interno de Información estará guiada, en todo momento, por los siguientes principios generales:

- **Principio de confianza y confidencialidad:** **AQLARA CICLO INTEGRAL DEL AGUA, S.A.** gestionará cualquier infracción comunicada de manera adecuada, seria y objetiva. Asimismo, las gestionará de manera eficaz y transparente, evitando, en todo caso, conculcar el principio de imparcialidad, así como la independencia y autonomía.

Se garantiza la confidencialidad de la identidad del Informante y del Denunciado, así como de cualquier otra parte interesada por la denuncia.

Toda persona legitimada para participar en el expediente, incluyendo su investigación, debe mantener la confidencialidad de la información recibida o conocida. No puede, por tanto, divulgar a terceros la información conocida en el ejercicio de sus funciones, en especial la relativa a los datos personales.

La excepción al párrafo anterior tiene que ver con la necesidad de compartir información con las personas involucradas en el caso respetando el principio de necesidad de conocer (principio need to know) en aquellos casos en que sea estrictamente necesario y legítimo.

- **Principio de objetividad:** no sólo se investigarán los hechos y circunstancias que establecen o agravan la responsabilidad del Denunciado, sino también aquellos que le eximan de ella, la extingan o la atenúen.

Los investigadores deben asegurar que son imparciales y objetivos durante el transcurso de la investigación y que carecen de vínculos personales con las personas sospechosas o de cualquier interés en el resultado final.



- Principio de imparcialidad: la gestión de las Denuncias y eventuales investigaciones posteriores se realizarán nombrando a aquellas personas que no tengan ninguna relación con las actividades o negocios afectados. Igualmente, se procurará que no tengan ninguna relación con las personas afectadas, al margen de la estrictamente profesional. Se entiende que hay una relación que trasciende lo profesional si es conocido en [AQLARA CICLO INTEGRAL DEL AGUA, S.A.](#) la existencia de una relación de amistad o personal que exceda de la relación profesional, que pueda conculcar la exigida imparcialidad.

Por ello, el tratamiento de los hechos y personas se realizará de forma neutral y objetiva.

Adicionalmente y durante la gestión práctica de las comunicaciones, se prestará también atención los siguientes principios:

- Principio de buena fe: Todo aquel que formule una denuncia deberá hacerlo según un principio irrenunciable de buena fe, con razones suficientes y pruebas objetivas que demuestren la existencia del incumplimiento.
- Principio de adecuación y suficiencia: [AQLARA CICLO INTEGRAL DEL AGUA, S.A.](#) adscribirá a la resolución del caso todos los medios que se consideren adecuados y suficientes para cumplir los fines de la investigación, atendidas las circunstancias del caso, de manera que exista trazabilidad del proceso de deliberación adoptado por la organización, de manera que pueda ser capaz de justificación de la medida ante cualquier tercero.
- Principio de subsidiariedad o ultima ratio: si se puede utilizar un canal de comunicación menos lesivo para el denunciado, [AQLARA CICLO INTEGRAL DEL AGUA, S.A.](#) recurrirá a la opción menos invasiva atendidas las circunstancias del caso.

Con independencia de lo anterior, [AQLARA CICLO INTEGRAL DEL AGUA, S.A.](#) podrá adoptar, con respeto a las garantías normativas que correspondan, las medidas inmediatas y cautelares hasta la adecuada resolución del hecho, en cuestión. Transcurrido el desarrollo del expediente, las medidas podrán perpetuarse o interrumpirse.

- Principio de presunción de inocencia: cualquier denunciado tiene derecho a ser tratado como si fuese inocente, hasta que, en su caso, se acredite la comisión de una infracción y proceda la imposición de una sanción.
- Principio de adecuación a la normativa aplicable: toda la bondad de la estrategia corporativa decaería si los métodos utilizados fueran ilícitos. [AQLARA CICLO INTEGRAL DEL AGUA, S.A.](#) expresa un compromiso con el respeto de los derechos de las personas afectadas a ser oídos y a dar información a los afectados. Las personas denunciadas por hechos que pueden estar siendo objeto de investigación, tendrán el derecho a presentar sus alegaciones.
- Protección de los informantes de buena fe: [AQLARA CICLO INTEGRAL DEL AGUA, S.A.](#) vela por las garantías de los informantes. Como principio general, su identidad no será revelada más allá de las personas responsables de la recepción y seguimiento de los casos, sin el consentimiento explícito e inequívoco del propio informante.
- Prohibición de represalias y demás conductas perjudiciales: [AQLARA CICLO INTEGRAL DEL AGUA, S.A.](#) no tolera ninguna represalia o conducta perjudicial -por acción u omisión con independencia de que se genere en el ámbito laboral o en el personal- contra quien, de buena fe, comunique hechos que pudieran constituir una infracción conforme a lo dispuesto por esta política, garantizando, para ello, la protección y apoyo necesario desde el momento de interposición de la denuncia hasta el plazo de dos años desde la finalización de la investigación.

No obstante, una vez transcurrido el plazo de dos años, el Informante podrá solicitar la protección de la Autoridad Independiente de Protección del Informante que, excepcionalmente y de forma justificada, podrá extender el período de protección, previa audiencia de las personas u órganos que pudieran verse afectados.

Esta protección será igualmente de aplicación al denunciado y a cualquier otra parte interesada pertinente en el proceso de denuncia como, por ejemplo, un familiar o un compañero que le apoye.



- Principio de proporcionalidad: este principio responde a la necesidad de que la sanción se ajuste a la gravedad de los hechos, evitando que ésta sea una medida arbitraria o desproporcionada. A tales efectos, se considerarán los siguientes principios:
 - Adecuación: las sanciones deben ser las adecuadas al fin que justifican.
 - Suficiencia: las sanciones deben ser suficientes para el fin que persiguen.
 - Debido proceso: toda persona tiene derecho a ser oída y a hacer valer sus pretensiones legítimas frente a los encargados de la investigación.

AQLARA CICLO INTEGRAL DEL AGUA, S.A. no discriminará a ninguna persona por razón de la denuncia. Tampoco adoptará represalia, conducta perjudicial o intimidación alguna contra ellas.

La vulneración de los principios anteriores será investigada, adoptándose, en su caso, sanción de acuerdo con la legislación vigente, incluyendo la adopción de medidas provisionales mientras se halle en trámite el procedimiento sancionador. Tales medidas pueden ser la separación de personas del lugar de trabajo, o cualquier otra que se considere oportuna atendidas las circunstancias.

3. Informaciones o denuncias. Derechos del informante, riesgos de denunciar en falso y tipos de protección

La información o denuncia puede realizarse con identificación del informante (denunciante), o incluso de forma anónima mediante el buzón de **AQLARA CICLO INTEGRAL DEL AGUA, S.A.** disponible la siguiente dirección <https://aqlara.factorialhr.es/complaints>.

En el caso de que el informante o denunciante opte por el anonimato, la persona informante no podrá recibir información de la evolución de la misma, sino que solo podrá ver el progreso de su estado, accediendo directamente a la opción seguimiento con el ID que se le facilitará al final del envío de la denuncia.

Si el informante se identifica en la denuncia, podrá solicitar una reunión presencial, que tendrá lugar dentro del plazo máximo de 7 días (art.7.2 L 2/23)

Conforme a los principios de transparencia y salvaguarda contemplados en la Ley 2/23, este canal garantiza la confidencialidad de la identidad de la persona que quiera informar, así como la prohibición de represalias y la protección frente a consecuencias adversas derivadas de la denuncia. Todos los informes recibidos serán tratados con la máxima seriedad y confidencialidad, y se adoptarán las medidas necesarias para investigar y sancionar cualquier infracción normativa o acto de corrupción denunciado de manera justa y efectiva. El objetivo de este canal de denuncias es brindar a las personas un espacio seguro y confiable donde puedan hacer oír su voz y contribuir a la lucha contra la corrupción. A través de este canal de denuncias, se invita a todas aquellas personas que posean información relevante sobre posibles infracciones normativas o actos corruptos a que se manifiesten y aporten su testimonio de manera responsable.

No obstante, también debe tenerse en cuenta que, quien decida realizar una denuncia de las anteriormente expuestas, debe tener en consideración que "*comunicar o revelar públicamente información a sabiendas de su falsedad*" se considera infracción muy grave y que la Ley prevé multa desde 30.001 hasta 300.000 euros para las personas físicas que la cometan [artículos 63.1.f) y 65.1.a) de la citada Ley].



4. Responsable del Sistema Interno de Información

El Consejo de Administración de **AQLARA CICLO INTEGRAL DEL AGUA, S.A** es competente para la designación de la persona responsable de la gestión de dicho sistema (en adelante, Responsable del Sistema), de su destitución o cese, pudiendo optar indistintamente por un órgano colegiado o una persona física.

Actualmente, la naturaleza y dimensión de **AQLARA CICLO INTEGRAL DEL AGUA, S.A** no justifica que el Responsable del Canal de Denuncias asuma esta función con dedicación en exclusiva. Sin perjuicio de ello, al hacer este nombramiento, el Consejo de Administración velará por garantizar que la persona designada para asumir ese rol solo desempeñe otras funciones cuando estas sean compatibles con el cargo de Responsable del Sistema y siempre que no supongan un conflicto de interés para el desempeño del puesto de Responsable del Sistema.

En todo caso, si un cambio de circunstancias lo hiciera conveniente (por ejemplo, ante un uso relevante del canal de denuncias), el Consejo de Administración impartirá instrucciones al Responsable del Sistema para que asuma su cargo de forma exclusiva y cese en cualquier otra competencia o nombrará a un nuevo Responsable del Canal de Denuncias con dedicación en exclusiva.

En caso de que el Consejo de Administración opte por un órgano colegiado, este deberá delegar en uno de sus miembros las facultades de gestión del Sistema interno de información y de tramitación de expedientes de investigación.

Los nombramientos y ceses por parte del Consejo de Administración de los miembros de la persona física individualmente designada, así como de las integrantes del órgano colegiado deberán ser notificados a la Autoridad Independiente de Protección del Informante, A.A.I., o, en su caso, a las autoridades u órganos competentes de las comunidades autónomas, en el ámbito de sus respectivas competencias, en el plazo de los diez (10) días hábiles siguientes, especificando, en el caso de su cese, las razones que han justificado el mismo.

El Responsable del Sistema deberá desarrollar sus funciones de forma independiente y autónoma respecto del resto de los órganos de la entidad u organismo, no podrá recibir instrucciones de ningún tipo en su ejercicio, y deberá disponer de todos los medios personales y materiales necesarios para llevarlas a cabo.

5. Recepción de la denuncia: la generación del número de registro y las medidas de confidencialidad

Para la gestión de las denuncias, **AQLARA CICLO INTEGRAL DEL AGUA, S.A.** utiliza el software de Factorial, el cual incluye una herramienta desarrollada por Factorial para cumplir de forma eficaz con todas las exigencias de seguridad, protección de datos y confidencialidad que recoge la Ley 2/2023 de protección del denunciante.

La recepción de la denuncia en nuestro canal ético generará un número de registro que servirá para identificar los hechos, las eventuales investigaciones internas y futura resolución, preservando la identidad tanto del denunciante como de los afectados.

Las denuncias quedarán registradas en el libro-registro de las informaciones recibidas por **AQLARA CICLO INTEGRAL DEL AGUA, S.A.** donde se documentarán también las investigaciones internas a que hayan dado lugar, garantizando, en todo caso, los requisitos de confidencialidad previstos legalmente.

Este libro-registro no será público y únicamente a petición razonada de la Autoridad judicial competente, mediante auto, y en el marco de un procedimiento judicial y bajo la tutela de aquella, podrá accederse total o parcialmente al contenido del referido registro.



Asimismo, **AQLARA CICLO INTEGRAL DEL AGUA, S.A.** garantiza que tanto el informante como las personas afectadas por la denuncia tendrán derecho a la preservación de su identidad, en los términos previstos en el artículo 32 de la Ley 2/23. Además, las personas informantes cuentan con una serie de derechos, cuando las informaciones que proporcionen cumplan con los requisitos de los artículos 2 y 35 de esa norma, entre los que destaca la prohibición de represalias (artículo 36). Para **AQLARA CICLO INTEGRAL DEL AGUA, S.A.** son también de gran relevancia las medidas de apoyo y de protección frente a las represalias que la Ley recoge en sus artículos 37 y 38.

6. Acuse de recibo

En el plazo de 7 días [art. 9.2.c) L 2/23], el informante que se haya identificado recibirá acuse de recibo en el correo proporcionado en el momento de efectuarla.

En el caso de denuncia anónima, el informante recibirá un código de denuncia al momento de efectuarla. Ese código le permitirá acceder desde <https://aqlara.factorialhr.es/complaints>, a ver el estado de tramitación de su denuncia y a los comentarios y solicitudes de información que el gestor del canal le haya, en su caso, requerido. Desde ese apartado, el denunciante, podrá aportar la información adicional que se le requiera, siempre manteniendo las condiciones de seguridad y anonimato requeridos por la ley.

El canal es totalmente bidireccional, pudiendo el gestor realizar comunicaciones, adjuntar ficheros que podrá compartir con el denunciante y éste, podrá también comunicarse de igual forma con el gestor del canal.

7. Triage o análisis inicial de la denuncia

Una vez recibida la denuncia, se efectuará la primera valoración sobre si la denuncia está fundada o hay sospechas de que pueda ser una conducta delictiva y/o pueda ocasionar daños que requieran acciones inmediatas para proteger al denunciante, a terceros o a la propia organización.

En su caso, si se considera necesario, podrá procederse a la solicitud a la persona informante de información adicional.

En todo caso, **AQLARA CICLO INTEGRAL DEL AGUA, S.A.** hace saber que, en el caso de que la conducta denunciada pudiera ser constitutiva de delito, se procederá a su comunicación inmediata al Ministerio Fiscal o remisión a otra Autoridad u Organismo que pudiera resultar competente para la tramitación de la comunicación. En el caso de que los hechos afecten a los intereses financieros de la Unión Europea, se remitirá a la Fiscalía Europea. No obstante, en el caso de que la denuncia no sea anónima, debe tenerse en cuenta que la identidad del denunciante será preservada y solo podrá ser comunicada a la Autoridad judicial, al Ministerio Fiscal o a la autoridad administrativa competente en el marco de una investigación penal, disciplinaria o sancionadora.

8. Derechos de la persona afectada

En todo caso, **AQLARA CICLO INTEGRAL DEL AGUA, S.A.** hace saber que la persona afectada por la información o denuncia tendrá derecho a que se le informe de las acciones u omisiones que se le atribuyen, y a ser oída en cualquier momento. Esta comunicación tendrá lugar en el tiempo y forma que se considere adecuado para garantizar el buen fin de la investigación.



9. Investigaciones internas

A través de las investigaciones internas, [AQLARA CICLO INTEGRAL DEL AGUA, S.A.](#) busca clarificar si los hechos objeto de denuncia son veraces, de modo que deban conllevar algún tipo de consecuencia o acción correctiva. Para ello, contará con personal investigador, en número impar que oscilará entre 1 y 5 personas, en función de la complejidad de los hechos denunciados, que actuará con todas las garantías de confidencialidad, imparcialidad y ausencia de conflictos de interés.

La decisión sobre el número de personas investigadoras se adoptará por el Responsable del Sistema y podrá ser modificada, en su caso, cuando haya hechos que lo justifiquen. De todas estas decisiones se dejará constancia en el expediente donde se documentan las denuncias.

La resolución que adopte el equipo de investigación se adoptará de manera motivada.

Se acordará la inadmisión de la denuncia en los siguientes casos:

- a) Cuando los hechos sobre los que verse la información sean absolutamente inverosímiles;
- b) Cuando dichos hechos no supongan infracción alguna, ni del ordenamiento jurídico, ni contravengan el Código Ético ni ninguna de las políticas, normas o acuerdos internos o procedimientos de [AQLARA CICLO INTEGRAL DEL AGUA, S.A.](#); o incluso siéndolo, no supongan una afectación real al interés general o al correcto funcionamiento de [AQLARA CICLO INTEGRAL DEL AGUA, S.A.](#).
- c) Cuando existan indicios racionales de que los datos en los que se basa la denuncia se han obtenido de manera ilícita;
- d) Cuando la denuncia sea mera reproducción de otra anterior previamente inadmitida o debidamente investigada.

La inadmisión será notificada al denunciante en el plazo de siete (7) días naturales, salvo que la denuncia sea anónima o el denunciante hubiera renunciado a recibir comunicaciones. En todo caso, quedará constancia de ello en el libro-registro de denuncias de [AQLARA CICLO INTEGRAL DEL AGUA, S.A.](#)

Por el contrario, en caso de que el equipo de investigación decida que la denuncia ha de ser tramitada, dejará asimismo constancia, a los efectos oportunos. La admisión de la denuncia será notificada al denunciante por los mecanismos citados en el apartado 2 de este Protocolo.

10. Plazo para tomar una decisión

El equipo investigador deberá emitir su decisión en el plazo máximo de tres (3) meses a contar desde la recepción de la denuncia o, si no se remitió un acuse de recibo al informante, tres (3) meses a partir del vencimiento del plazo de siete (7) días después de efectuarse la comunicación, salvo casos de especial complejidad que requieran una ampliación del plazo, en cuyo caso, este podrá extenderse hasta un máximo de otros tres (3) meses adicionales.



11. Contenido de la decisión

En caso de que las investigaciones internas concluyan que se detecta infracción, y previas, en su caso, las comunicaciones de pasos intermedios que hayan sido precisas con el denunciante y afectados, **AQLARA CICLO INTEGRAL DEL AGUA, S.A.** adoptará las medidas necesarias, proporcionadas y suficientes para resolver el eventual conflicto, así como para monitorizar que no vuelva a suceder, conforme al Código Ético, políticas, normas o acuerdos internos o procedimientos de **AQLARA CICLO INTEGRAL DEL AGUA, S.A.** En su caso, se podrán imponer las sanciones internas acordes a dichas reglas de referencia.

Por el contrario, cuando las investigaciones concluyan que no se detecta infracción alguna, el investigador o investigadores motivarán su decisión, y **AQLARA CICLO INTEGRAL DEL AGUA, S.A.** protegerá en todo caso la información y custodia de los documentos recibidos.

En ambos casos, la decisión deberá incorporar los siguientes extremos:

- a) Código de identificación de la denuncia y fecha de su recepción;
- b) Exposición de los hechos denunciados;
- c) Actuaciones de investigación realizadas para con el fin de esclarecer los hechos, la valoración de las pruebas practicadas y de los indicios obtenidos;
- d) Conclusiones de las investigaciones.
- e) En su caso, medidas a adoptar.

Cuando la denuncia haya generado la apertura de un expediente administrativo o procedimiento judicial, **AQLARA CICLO INTEGRAL DEL AGUA, S.A.** se compromete asimismo a monitorizar los resultados de las investigaciones administrativas, judiciales o policiales.

12. Protección de datos personales

La organización tratará los datos recibidos a través del Sistema Interno de Información de conformidad con la normativa vigente en materia de protección de datos.

AQLARA CICLO INTEGRAL DEL AGUA, S.A. se compromete a mantener una estricta protección de la intimidad, la seguridad y la conservación de los datos. El tratamiento de los datos personales será con la finalidad de gestionar y resolver cualquier consulta o denuncia, así como para analizar la criticidad de los hechos comunicados, realizar en su caso una investigación sobre las posibles infracciones, adoptar las medidas cautelares necesarias y en el caso de que sea necesario, iniciar las acciones internas o legales que correspondan.

Para poder cumplir con dichas finalidades se deberán recabar determinados datos personales e información, ya sea directamente a través del informante, de las partes interesadas pertinentes, a través de la/s persona/es que determine la organización o a través de terceros autorizados contratados específicamente a tales efectos, que garantizarán el más alto nivel de confidencialidad y seguridad técnica.



13. Archivo y supresión de datos

Transcurridos tres (3) meses desde la recepción de la comunicación sin que se hayan iniciado actuaciones de investigación, **AQLARA CICLO INTEGRAL DEL AGUA, S.A.** procederá a la supresión de los datos personales de la denuncia, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del sistema (art. 32.4 L 2/23).

En todo caso, **AQLARA CICLO INTEGRAL DEL AGUA, S.A.** procederá al archivo del expediente generado por la denuncia, en los siguientes supuestos:

- a) No ha habido que tomar medidas;
- b) De los hechos no se desprende que haya que investigar;
- c) Hay que acudir a otro procedimiento (judicial, policial, etc.);
- d) La investigación ha finalizado (con infracción detectada o no).

La documentación de las investigaciones realizadas podrá incluir, entre otras, las siguientes cuestiones: hallazgos, medidas adoptadas, lecciones aprendidas, etc.

14. Documentación en el libro-registro

AQLARA CICLO INTEGRAL DEL AGUA, S.A. se compromete a documentar en el libro-registro de denuncias las informaciones recibidas y las investigaciones internas a que hayan dado lugar, garantizando, en todo caso, los requisitos de confidencialidad legalmente previstos (art. 26 L 2/23).

Esta documentación incluirá:

- a) Fecha de conclusión del expediente;
- b) Quién aprueba la conclusión;
- c) Qué medidas se adoptaron;
- d) Evidencias relevantes.

Los datos personales relativos a las informaciones recibidas y a las investigaciones internas a que se refiere el apartado anterior solo se conservarán durante el período que sea necesario y proporcionado a efectos de cumplir con esta ley. En ningún caso podrán conservarse los datos por un período superior a diez años.

15. Aprobación y entrada en vigor

El presente protocolo sobre el sistema de gestión de denuncias de esta empresa ha sido aprobado por el Consejo de Administración de **AQLARA CICLO INTEGRAL DEL AGUA, S.A.**, de conformidad con el artículo 9.1 de la Ley 2/23 y entró en vigor al día siguiente de su aprobación.