

Reglament del Canal de Denúncies i Consultes



Serveis Ambientals
del **Vallès Oriental**



Índex

1.	Objectiu, definició i àmbit d'aplicació	3
2.	Drets de la persona que realitza la comunicació	5
2.1.	Confidencialitat	5
2.2.	Absència de represàlies.....	5
2.3.	Informació	6
2.4.	Tractament de dades personals.....	6
3.	Requisits de les comunicacions d'incompliments proporcionades a través del Canal de denúncies	7
3.1.	Contingut.....	7
3.2.	Bona fe en l'ús del Canal de denúncies.....	8
3.3.	Comunicació anònima.....	8
4.	Tractament de la comunicació	9
4.1.	Recepció de la comunicació	9
4.2.	Gestió de les comunicacions	10
4.2.1.	Registre de les comunicacions	10
4.2.2.	Anàlisi de les comunicacions	10
4.2.3.	Recerca de l'Òrgan de Compliance Penal.....	11
4.2.4.	Decisió de l'Òrgan d'Administració	12
4.3.	Revisió del Canal de denúncies	13
4.4.	Informe periòdic.....	13
5.	Règim disciplinari sancionador.....	15
6.	Annexos.....	16
6.1.	Annex I. Model de registre	16
6.2.	Annex II. Model d'informe	17
6.3.	Annex III. Fitxa de gestió del document	18

1. Objectiu, definició i àmbit d'aplicació

Com a expressió del compromís amb els valors ètics i les bones pràctiques, **Serveis Ambientals del Vallès Oriental, S.A.** (en endavant, "SAVOSA" o "l'Organització") aprova aquest Reglament del Canal de denúncies, que regula el procediment a seguir en el tractament de les comunicacions¹ rebudes a través d'aquest, sent el mateix aplicable i amb abast a tota l'Organització².

En concret, el Canal de denúncies consisteix en un canal intern a través del correu electrònic canaldenuncies@savosa.cat en el qual tots els membres de l'Organització poden dirigir-se les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any i a través de qualsevol suport (ordinador, Tablet, Smartphone, etc.) ja sigui professional o personal.

El Canal de denúncies es troba obert per a tots els membres de l'Organització amb la finalitat que aquests puguin posar en coneixement de l'Òrgan de Compliance Penal³ (en endavant, "OCP"), qualsevol incompliment o risc d'incompliment del Codi de Conducta, de la normativa interna i controls del Sistema de Gestió de Compliance Penal (en endavant també "SGCP"), de la política de Compliance penal de l'Organització, així com respecte de la comissió de conductes delictives o il·lícites comeses per qualsevol dels membres de l'Organització.

Paral·lelament es realitzarà la instal·lació d'una bústia física en un lloc públic i de concurrència freqüent però allunyat de possibles mirades o escrutini. Aquesta bústia s'obrirà mensualment per part de dos membres de l'Òrgan de Compliance Penal i les seves comunicacions seran tractades en les reunions del OCP.

El canal predeterminat per comunicar aquests incompliments o riscos d'incompliments és el Canal de denúncies que es gestiona a través del correu electrònic canaldenuncies@savosa.cat. No obstant, si algun membre de l'Organització no pogués utilitzar aquest Canal de denúncies també podrà contactar directament amb l'OCP ja sigui per via postal o telefònicament (sent també d'aplicació, en el mesura del possible, el que s'estableix en aquest Reglament).

¹ A qui realitza una comunicació a través dels canals previstos en aquest Reglament se li denomina, en aquest document, "comunicant".

² La definició i abast dels termes emprats en aquest Reglament és el que apareix en el Glossari que s'adjunta a la Política de *Compliance* Penal.

³ Que les seves característiques i funcions es troben definides en el Reglament de l'Òrgan de *Compliance* Penal.

Especial menció a l'article 48 de la Llei d'Igualtat, Llei 3/2007, de 22 de març, que imposa a les empreses l'obligació d'articular canals de comunicació interns per a la prevenció de l'assetjament sexual o per raó de sexe, de manera que tant Canal de denúncies, com aquest Reglament, són habilitats a aquest efecte.

Aquest Reglament estarà a disposició dels membres de l'Organització a efectes informatius del procediment a seguir, dels drets que assisteixen a la persona que presenta la comunicació i la resta de persones involucrades en els fets, així com del tractament que l'Organització donarà a la informació rebuda per aquest canal. Aquesta informació serà facilitada al correu electrònic que es va facilitar a la comunicació.

L'actuació de l'Òrgan de Compliance penal en l'àmbit d'aquest Reglament es farà sempre sota la supervisió de l'Òrgan d'Administració. Tot això sense perjudici de l'eventual existència de conflictes d'interès, que hauran de ser gestionats a través dels mecanismes interns establerts a aquest efecte.

El Canal de denúncies està reservat per a comunicar a l'OCP qualsevol incompliment o risc d'incompliment del Codi de Conducta, de la normativa interna i controls del SGCP, de la política de Compliance Penal de l'Organització, així com respecte de la comissió de conductes delictives o il·lícites comeses per qualsevol dels membres de l'Organització. El Canal de denúncies no s'ha d'utilitzar per qüestions banals o no raonables.

Si els membres de l'Organització tenen suggeriments, consultes o dubtes sobre algunes pràctiques relacionades amb el Codi de Conducta, normativa interna, etc. poden dirigir-se al seu superior o tractar directament amb el Departament de Recursos Humans, Legal o Compliance. En aquest sentit, s'ha d'evitar utilitzar el Canal de denúncies per plantejar dubtes o consultes, el qual està reservat per a la comunicació dels incompliments esmentats a l'apartat anterior.

Així mateix, les comunicacions realitzades a través del Canal de denúncies sempre han de ser de bona fe. Les calúmnies, acusacions falses o realitzades amb mala fe es poden veure subjectes a mesures disciplinàries.

Qualsevol membre de l'Organització que detecti un incompliment o risc d'incompliment del Codi de Conducta, de la normativa interna, del SGCP, de la política de Compliance Penal o la comissió (o risc de comissió) d'un il·lícit o delictes haurà obligatòriament informar a l'OCP a través del Canal de denúncies determinat o mitjançant qualsevol altra via. El fet de ser coneixedor d'això i no reportar-pot comportar mesures disciplinàries d'acord amb el punt 5.

2. Drets de la persona que realitza la comunicació

Tota persona que realitzi una comunicació d'incompliment a l'Òrgan de Compliance penal, independentment del canal utilitzat, estarà emparada pels següents drets i garanties, sempre que la comunicació es realitzi de bona fe:

2.1. Confidencialitat

L'Organització garanteix el tractament confidencial de la identitat de tota persona que utilitzi el Canal de denúncies, de les persones involucrades en els fets comunicats, així com de tota aquella informació que es posi en coneixement de l'OCP, per qualsevol dels mitjans disposats a aquest efecte, exceptuant els casos en què la informació hagi de ser revelada per disposició legal o a requeriment d'una autoritat o tribunal. La identitat del comunicant es mantindrà confidencial a totes les etapes de la investigació interna o diligències que es realitzin en base als fets comunicats. De la mateixa manera, l'Organització garanteix la confidencialitat de qualsevol comunicació posterior amb el comunicant de la informació.

L'Òrgan de Compliance Penal serà el responsable en exclusiva de la tramitació i gestió de les comunicacions rebudes. Si en base als fets comunicats s'ha d'obrir una investigació interna o realitzar algun tipus de comprovació prèvia, podrà comptar amb la col·laboració de qualsevol membre de l'Organització o externalitzar a través de la contractació d'assessors, consultors o professionals externs per realitzar o donar assessorament a aquesta investigació. En aquest sentit, qualsevol membre de l'Organització o tercer que pugui tenir accés a informació en relació amb la comunicació també haurà de guardar la màxima confidencialitat sobre això. Així mateix, si es requerís la participació de membres de l'Organització per investigar els fets comunicats,

2.2. Absència de represàlies

L'Organització garanteix l'absència de represàlies de qualsevol índole contra el comunicant, sempre que actuï de bona fe, sense perjudici de les eventuais responsabilitats penals o de qualsevol altra naturalesa que poguessin derivar per a ell en el supòsit d'haver participat aquest en els fets objecte de comunicació.

Qualsevol empleat que prengui represàlies contra el comunicant podrà ser objecte d'accions disciplinàries.

2.3. Informació

Tota persona degudament identificada que hagi enviat una comunicació com a perjudicada per una infracció o irregularitat té dret a ser informada de les mesures adoptades.

Els que comuniquin una irregularitat o infracció estant degudament identificats, però sense ser perjudicats per la mateixa, podran sol·licitar informació sobre les mesures adoptades, si bé l'OCP valorarà en cada cas si resulta procedent o no.

Queden excloses del que disposa aquest apartat aquelles comunicacions que siguin anònimes.

2.4. Tractament de dades personals

Les dades personals comunicades seran tractades i, segons el cas, eliminades segons la normativa vigent en matèria de protecció de dades. Així mateix, la política de privacitat, la qual conté tota la informació exigida per la normativa en matèria de protecció de dades vigent i, en particular, tots els drets que tenen els comunicants que fa a aquesta matèria, estarà a disposició dels membres de l'Organització a SAVOSA.cat

3. Requisits de les comunicacions d'incompliments proporcionades a través del Canal de denúncies

Tal com s'estableix en aquest Reglament, qualsevol incompliment o risc d'incompliment del Codi de Conducta, de la normativa interna i controls del SGCP, de la política de Compliance Penal de l'Organització, així com respecte de la comissió de conductes delictives o il·lícites comeses per qualsevol dels membres de l'Organització ha de comunicar-se a través del Canal de Denúncies.

Això no obstant, en el cas que la comunicació no hagi estat enviada a través del Canal de denúncies (és a dir, que s'hagi posat en coneixement de l'OCP a través de qualsevol altra via), en la mesura que sigui possible, també s'han de facilitar les dades requerides a l'apartat 3.1 d'aquest Reglament, a fi que l'Òrgan de Compliance Penal disposi de les dades necessàries a l'efecte de registre i posterior gestió de la comunicació d'incompliment.

En qualsevol de les vies utilitzades, la manca d'informació necessària per a la gestió de la comunicació podria donar lloc, si escau, a l'arxiu de l'expedient per insuficiència de dades essencials.

3.1. Contingut

En qualsevol cas, tota comunicació d'incompliment remesa a través del Canal de denúncies ha d'incloure les dades necessàries per poder dur a terme una adequada avaluació dels fets exposats. Així, s'haurà d'aportar la següent informació:

- i. Categoria de la conducta indeguda: Mitjançant el canal de denúncies establert per l'Organització, el comunicant ha d'indicar quina categoria engloba l'incident sobre el qual es va a informar (corrupció, assetjament, salut pública, medi ambient, etc.)
- ii. Nom i cognoms, posició en l'Organització, país de residència, adreça e-mail i número de telèfon. El comunicant també pot utilitzar el Canal de denúncies de manera anònima clicant l'opció "M'agradaria romandre en l'anonimat".
- iii. Descripció de l'incompliment comunicat de la manera més detallada possible.
- iv. Identificació de les persones involucrades amb l'incompliment comunicat.
- v. Identificació de les persones que hagin tingut coneixement de l'incompliment comunicat.

- vi. Informació sobre si el comunicant està implicat personalment en l'incident;
- vii. Qualsevol document, arxiu o mitjà de prova que pugui resultar rellevant per a l'aclariment dels fets i hagi estat obtingut de manera lícita.

3.2. Bona fe en l'ús del Canal de denúncies

En tot cas, les comunicacions d'incompliment remeses a través del Canal de denúncies han d'estar fundades en la bona fe, revelant fets o indicis raonables sobre l'existència de qualsevol incompliment o risc d'incompliment, així com respecte de la comissió de conductes delictives o il·lícites comeses per qualsevol dels membres de l'Organització en l'exercici d'activitats relacionades amb la mateixa.

L'ús del Canal de denúncies en contra de la bona fe, especialment, valer-se de la mateixa per a comunicar fets falsos, serà considerada infracció greu del Codi de Conducta, reservant-se l'Organització la possibilitat d'emprendre accions contra qui faci un ús en tals termes d'acord amb el punt 5.

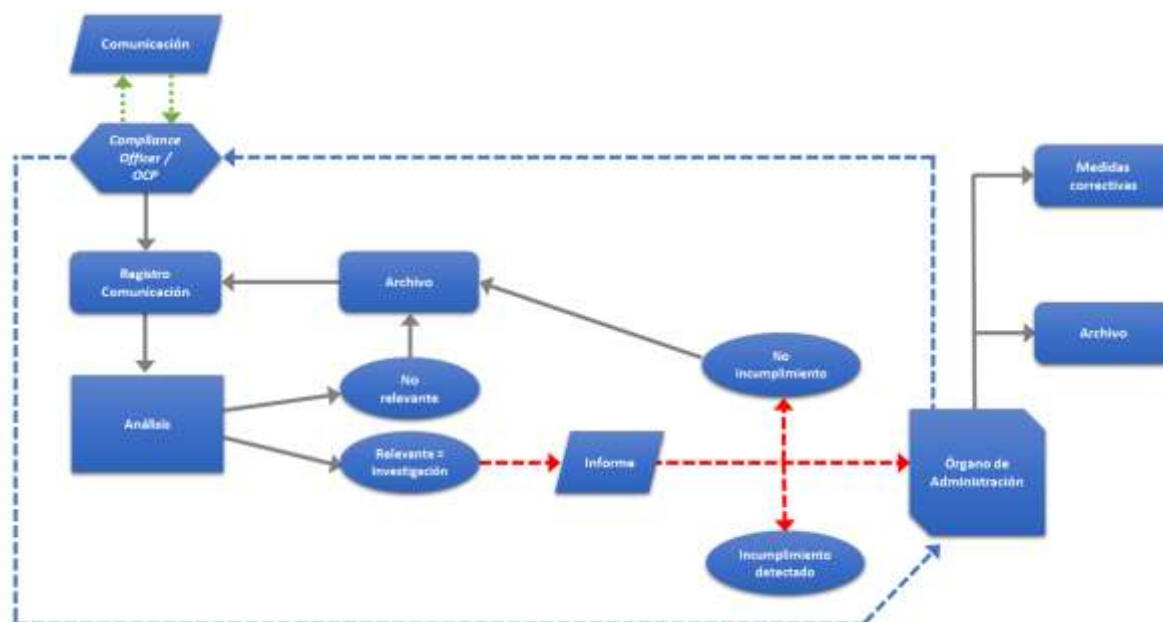
3.3. Comunicació anònima

Preferentment, tota comunicació a través del Canal de denúncies ha d'incloure la identificació completa del comunicant, garantint l'Organització el més alt grau de confidencialitat en el tractament de la informació i de la identitat del comunicant.

No obstant, si el comunicant així ho desitja, pot portar a terme la comunicació de manera anònima.

4. Tractament de la comunicació

Com a garantia del respecte dels drets de totes les parts involucrades, l'Organització ha definit, a través d'aquest document, un procediment d'anàlisi i tractament de les comunicacions realitzades a través del Canal de denúncies, en el qual es garanteixi la confidencialitat de la informació transmesa, la identitat i protecció de dades personals del comunicant i de les persones involucrades en els fets, així com la presumpció d'innocència i altres drets constitucionalment aplicables a les persones sobre les que tracti la comunicació, així com aquells altres que la legislació en general, i legislació laboral especialment, els reconegui en tot moment.



4.1. Recepció de la comunicació

Tota comunicació d'un incompliment ja sigui realitzada a través del Canal de denúncies o mitjançant un altre mitjà (telèfon o via postal), serà dirigida, rebuda i gestionada únicament i exclusivament per l'Òrgan de Compliance Penal, que actuarà amb màxima diligència per garantir la més estricta confidencialitat en el tractament, conservació i custòdia de la informació rebuda.

Només aquest podrà accedir a la informació, sense perjudici de la possible intervenció d'assessors o professionals externs. En aquest sentit, l'Òrgan de Compliance penal pot externalitzar en qualsevol moment la gestió del Canal de denúncies a un tercer acreditat, que atorgui prou garanties d'experiència, professionalitat i confidencialitat en el tractament de la informació.

En particular, les comunicacions seran rebudes pel Òrgan de Compliance Penal i un cop l'hagin rebut, el Compliance Officer informarà. En el cas que pogués existir algun conflicte d'interès per part d'algun membre de l'Òrgan de Compliance Penal pel que fa a la comunicació rebuda, el mateix haurà immediatament advertir aquesta circumstància a la resta de membres de l'Òrgan de Compliance Penal i abstenir-se per complet de participar en l'assumpte.

Quan concorrin circumstàncies de conflicte d'interès per part de l'Òrgan de Compliance penal al complet o el mateix no pogués actuar en l'assumpte per qualsevol altra causa justificada, l'Òrgan de Compliance Penal quedarà automàticament substituït per l'Òrgan d'Administració, qui assumirà directament totes les funcions derivades d'aquest Reglament per a l'Òrgan de Compliance Penal per a aquest cas concret.

Un cop el Compliance Officer hagi rebut la comunicació a través del correu electrònic, informarà al comunicant de la seva recepció en un termini raonable, indicant el número d'expedient creat per al seu posterior seguiment. Aquesta comunicació es realitzarà al correu electrònic indicat pel comunicant.

4.2. Gestió de les comunicacions

4.2.1. Registre de les comunicacions

L'Òrgan de Compliance Penal ha de registrar totes i cadascuna de les comunicacions que es rebin a través de qualsevol dels mitjans disposats a aquest efecte. Aquest registre ha de contenir la següent informació:

- i. Número de la comunicació rebuda.
- ii. Data de la comunicació.
- iii. Descripció de la comunicació.
- iv. Informe de traçabilitat: resolució o arxiu.
- v. No s'inclouran les dades personals del comunicant ni de la persona sobre la qual veure la comunicació.

S'adjunta com a annex I el model de full de registre que l'OCP haurà de completar en aquest sentit.

4.2.2. Anàlisi de les comunicacions

Una vegada registrada la comunicació, l'Òrgan de Compliance Penal haurà de realitzar una primera anàlisi del seu contingut a l'efecte de determinar la seva possible rellevància o bé l'arxiu de la mateixa. Per realitzar aquesta primera anàlisi s'haurà de:

- i. Verificar si la comunicació és conforme als requisits establerts en el punt 3 d'aquest Reglament.
- ii. Avaluar el grau de credibilitat de la comunicació. És a dir, s'haurà d'analitzar si la mateixa pot considerar fundada tenint present la tipologia i gravetat aparent dels fets. Per a això, es pot portar a terme algun tipus d'actuació inicial d'indagació per comprovar indiciàriament els fets.
- iii. Verificat l'apartat anterior, s'analitzaran els fets continguts en la comunicació i, en cas de considerar l'existència d'indicis de l'incompliment comunicat, s'informarà a l'Òrgan d'Administració i s'iniciarà una investigació interna sobre els fets.
- iv. Quan la comunicació no sigui rellevant, l'Òrgan de Compliance Penal l'arxivarà deixant constància en el registre.

4.2.3. Recerca de l'Òrgan de Compliance Penal

Un cop analitzada la comunicació i detectats indicis de l'incompliment comunicat, l'Òrgan de Compliance Penal ho comunicarà a l'Òrgan d'Administració perquè pugui iniciar una investigació interna tendent a l'aclariment dels fets. Tota investigació interna es durà a terme dins el marc legal vigent i preservant en tot moment els drets de les persones involucrades.

Tota investigació rellevant, és a dir, quan sigui considerada d'especial transcendència per a l'Organització per part de l'Òrgan de Compliance penal, serà supervisada per l'Òrgan d'Administració. En el cas que en els fets es trobés involucrat algun membre de l'Òrgan d'Administració, s'adoptaran les cauteles i mesures necessàries per evitar frustrar el bon fi de la investigació.

L'OCP està facultat per interactuar amb el comunicant de la comunicació d'incompliment a efectes d'aprofundir en els detalls rellevants. En particular, l'Òrgan de Compliance penal pot demanar al comunicant que realitzi aclariments o precisions sobre els fets comunicats o que aporti informació addicional sobre els mateixos a través del Canal de denúncies. Si els fets ho requereixen, també podrà sol·licitar una reunió presencial amb el comunicant, vetllant sempre per la seva confidencialitat.

Tots els membres de l'Organització estan obligats a col·laborar i facilitar tota la informació i documentació els sigui requerida per l'Òrgan de Compliance Penal en l'exercici de les seves funcions amb motiu de qualsevol comunicació rebuda. Si de la investigació l'Òrgan de Compliance Penal considerés acreditada la possible existència de l'incompliment comunicat, l'Òrgan de Compliance Penal reportarà un informe específic sobre els fets a l'Òrgan d'Administració, per a adoptar aquest qualsevol de les mesures definides a l'apartat 4.2.4.

Aquest informe ha de contenir, almenys, la següent informació:

1. La comunicació rebuda.
2. La identitat de les persones que puguin estar involucrades o tinguin coneixement de fets rellevants.
3. Els procediments utilitzats per investigar-la.
4. Els resultats documentats de la investigació.
5. La qualificació provisional dels fets.
6. Risc per a l'Organització:
 - a) Conseqüències legals.
 - b) Perjudici intern.
 - c) Conseqüències de reputació.
7. Les mesures recomanades:
 - a) Mesures urgents.
 - b) Mesures correctives del model per evitar la repetició de l'incompliment.

S'adjunta com a annex II el model d'Informe que l'OCP haurà de remetre en aquest sentit a l'Òrgan d'Administració.

En cas de no detectar-se indicis de l'incompliment comunicat, es procedirà a l'arxiu de l'expedient d'investigació, així com de la comunicació rebuda i s'ha de comunicar aquesta circumstància a l'Òrgan d'Administració, així com s'incorporarà l'informe al registre, deixant constància dels actes de investigació realitzats.

L'Òrgan de Compliance Penal inclourà en el seu informe anual un apartat relatiu al funcionament del Canal de denúncies en què s'informarà a l'Òrgan d'Administració sobre les comunicacions rebudes, les investigacions desenvolupades i el resultat de les mateixes, segons especifica l'apartat 4.4 d'aquest Reglament.

4.2.4. Decisió de l'Òrgan d'Administració

La potestat d'adoptar qualsevol mesura derivada de la comissió d'algun incompliment, segons ve definida en aquest Reglament, correspon a l'Òrgan d'Administració.

Com a resultat de les investigacions realitzades i de l'anàlisi de l'Informe específic remès per l'Òrgan de Compliance Penal, l'Òrgan d'Administració adoptarà qualsevol d'aquestes mesures:

1. Arxiu del procediment.
2. Adoptar les mesures correctives necessàries. A manera enunciativa, es poden adoptar les següents:
 - a) Obertura i tramitació de l'oportú expedient disciplinari sancionador, amb proposta de les sancions disciplinàries que siguin legalment procedents, de conformitat amb la legislació laboral vigent.
 - b) Resolució de les relacions contractuals o suspensió temporal dels seus efectes.
 - c) Modificacions i millores necessàries en la normativa i controls interns de l'Organització, si SGCP, portant a terme els plans d'acció necessaris per a això.

Per a la deliberació i presa de decisió, l'Òrgan d'Administració podrà requerir l'assistència de consultors, proveïdors o professionals de serveis acreditats en la matèria relacionada amb la infracció.

4.3. Revisió del Canal de denúncies

La configuració i funcionament del Canal de denúncies serà revisat anualment per tal d'adequarlo a les necessitats de l'Organització i a les millors pràctiques sorgides en aquest àmbit, sense perjudici que es puguin realitzar totes les adaptacions siguin necessàries tan aviat com siguin detectades.

4.4. Informe periòdic

L'Òrgan de Compliance Penal realitzarà un informe periòdic en el qual reportarà a l'Òrgan d'Administració, amb una freqüència mínima anual, les dades següents:

1. Nombre de comunicacions rebudes.
2. Canals elegits.
3. Nombre de comunicacions tramitades i arxivades.
4. Nombre de sancions imposades / Comunicacions rebudes.



5. Qualsevol altre dada rellevant.

Aquest informe periòdic es pot substituir per l'informe anual que amb caràcter general remet l'Òrgan de Compliance Penal a l'Òrgan d'Administració, incloent un apartat específic que inclogui els anteriors aspectes. En qualsevol cas, l'Òrgan d'Administració podrà sol·licitar, en qualsevol moment, un informe a l'Òrgan de Compliance Penal relatiu al funcionament del mateix o respecte a les investigacions en curs.



5. Règim disciplinari sancionador

El règim disciplinari sancionador a què es fa referència aquest Reglament serà el que en tot moment sigui aplicable en virtut de la legislació laboral vigent i el/s Conveni/s Col·lectiu/s aplicables a l'Organització, seguint-se els tràmits i requeriments previstos en el mateix.

6. Annexos

6.1. Annex I. Model de registre

MODEL DE REGISTRE

1. Dades del registre

- 1.1. Número de registre:
- 1.2. Data del registre:
- 1.3. Registre emplenat per:

2. Dades de la comunicació

- 2.1. Número de la comunicació:
- 2.2. Data de la comunicació:
- 2.3. Comunicació rebuda:
 - plataforma
 - Per correu electrònic
 - Per telèfon
 - Per correu postal
 - De forma personal i verbal
 - Una altra via (especificar quin):
- 2.4. Descripció de la comunicació:
- 2.5. Grau de credibilitat atorgada als fets:
 - Alta
 - Baixa
- 2.6. Gravetat dels fets:
 - Alta
 - Baixa
- 2.7. Traçabilitat:
 - Arxiu o investigació:
 - Resolució:

3. Documents annexos



6.2. Annex II. Model d'informe

INFORME RELATIU AL CANAL DE DENÚNCIES

CONTINGUT:

1. Dades generals de l'informe: títol, data i persones responsables de la revisió del Canal de denúncies.
2. Objectius de l'informe: explicació dels propòsits que es persegueixen amb el mateix.
3. Resultats obtinguts: comunicacions rebudes en el període i investigacions realitzades.
4. Conclusions de la revisió: resultat global, anàlisi de la causa arrel de les comunicacions, mesures correctores acordades i resolucions adoptades.
5. Llista de distribució: persones a les que es va a remetre l'informe.



6.3. Annex III. Fitxa de gestió del document

La present versió del Reglament del Canal de Denúncies ha estat aprovada per l'Òrgan d'Administració.

Reglament Canal de Denúncies

Revisió: 1.0

Redacció	Autor	Departament	Signatura	Data

Revisió	Revisat per	Departament	Signatura	Data

Aprovació	Aprovat per	Departament	Signatura	Data