

COMPLIANCE PROGRAM
d'AIGÜES DE MANRESA, S.A.
Empresa Municipal

Versió 1: Data 31/03/2016

ÍNDEX

- 1. Introducció**
- 2. Programa de Prevenció de Riscos Penals**
 - 2.1. Àrees de Risc**
 - 2.2. Eines generals de control i prevenció de riscos penals**
 - Codi Ètic.
 - Manual de Qualitat General
 - Política de Qualitat
 - Arquitectura de Processos de 1er nivell
 - Arquitectura de 2on nivell
 - Quadrants de Gestió
 - Procediments/Instruccions
 - Registres/Documents
 - Manual de Qualitat de Laboratori
 - Canal de denúncia
- 3. Òrgan de control i supervisió - Compliance Officer**
- 4. Funcions del Compliance Officer**
 - 4.1. Composició
 - 4.2. Comunicació d'infraccions
- 5. Incompliments i sancions disciplinàries**
- 6. Difusió i Informació**
- 7. Seguiment i supervisió de l'aplicació del Programa de Prevenció de Riscos Penals: Pla Anual d'Auditoria Interna i seguiment**

1. Introducció

La Companyia AIGÜES DE MANRESA, S.A. Empresa Municipal és una Empresa municipal de titularitat de l'Ajuntament de Manresa. És una "empresa pública" sotmesa al règim de dret privat (Article 255.1 Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril que aprova la Llei Municipal i de Règim Local de Catalunya).

La Societat té per objecte la gestió directa dels següents serveis, destinats al desenvolupament del territori de Manresa i de l'àmbit territorial en el que es concreta la seva zona d'influència:

- a) El subministrament d'aigua potable al terme municipal de Manresa, la gestió de l'abastament als termes municipals de la rodalia amb els que concerta aquest servei, i la gestió dels sanejaments respectius.

- b) La captació, emmagatzematge i tractament d'aigües pel seu subministrament a la població; la conducció i distribució d'aigua potable per a nuclis urbans, agrícoles i industrials.

- c) L'evacuació, sanejament i depuració d'aigües residuals.

- d) La prestació de serveis de clavegueram i de reg.

- e) La recollida, tractament, aprofitament i eliminació de residus que comprèn la recollida selectiva, transport, emmagatzematge, ús energètic, reciclatge i disposició de la deixalla.

- f) La comercialització dels residus i subproductes, l'explotació de plantes de deixalleria i la gestió d'abocadors, així com la planificació, ordenació i vigilància d'aquestes operacions i dels llocs de descàrrega, després de la seva clausura o tancament.

- g) La planificació i execució d'obres i prestació de serveis en els àmbits del cicle integral de l'aigua, el medi ambient i els residus, així com la gestió i explotació de les esmentades obres i serveis.

- h) Servei de laboratori de salut pública consistent en la recollida i transport de mostres i la realització de determinades anàlitiqües d'aigües potables, residuals, de piscines, de l'aire,

d'aliments, de residus sòlids i de qualsevol altra substància susceptible de generar residus o de produir o transmetre malalties a les persones o als animals.

- i) La promoció i organització d'accions formatives i de conscienciació en relació amb el cicle integral de l'aigua, el medi ambient i la protecció de la salut.
- j) La prestació de serveis de consultoria i assistència tècnica en els camps del cicle integral de l'aigua i el medi ambient.
- k) La prestació de serveis tècnics d'enginyeria, d'arquitectura i urbanisme, de prospecció i estudis geològics, de topografia i de delimitació.
- l) La promoció, construcció, reparació i conservació d'edificis i d'equipaments esportius, d'esbarjo, docents, assistencials i sanitaris i d'altres d'interès públic i social.
- m) La promoció, construcció i gestió d'infraestructures relacionades amb la xarxa viària, i de galeries de serveis per l'abastament d'aigua, gas, energia elèctrica i altres serveis, i la construcció i gestió d'aparcaments.
- n) L'execució d'obres d'urbanització.
- o) La posta en marxa d'iniciatives de protecció i defensa del medi ambient, del paisatge, dels elements naturals i dels conjunts urbans i històric-artístics.
- p) La prestació i gestió de serveis de caràcter esportiu, manteniment de la via pública, enllumenat i jardineria, d'esbarjo, docents, assistencials i sanitaris i altres d'interès públic i social, així com la col·laboració amb entitats públiques i privades en el foment d'aquestes activitats.

La societat podrà realitzar directament o indirecta les activitats indicades per sí mateixa o participant en una altra societat d'objecte idèntic o anàleg, i també podrà assolir els seus objectius participant en societats, fundacions o altres entitats públiques o privades que tinguin finalitats d'interès públic comú o concurrents amb les de la societat en l'àmbit del món local.

La societat podrà participar en concursos, subhastes, contractes, convenis, convocats o negociats amb entitats públiques i/o privades, fins a les seves darreres conseqüències i únicament en desenvolupament de les activitats abans enumerades, obtenint les qualificacions pertinents per poder desenvolupar-les.

Aquest Programa de Prevenció de Riscos Penals o Compliance Program d'AIGÜES DE MANRESA, S.A. Empresa Municipal té com a finalitat identificar les normes, procediments i eines que l'Empresa té establerts per evitar l'incompliment de la normativa legal amb rellevància penal aplicable a l'Empresa i al seu personal, i que ha estat aprovat per l'òrgan d'administració de l'Empresa, en la reunió celebrada el dia 31 de març de 2016.

El present Programa de Prevenció de Riscos Penals reforça la cultura corporativa de compliment, que l'Empresa AIGÜES DE MANRESA, S.A. Empresa Municipal té implantada a través principalment del Manual de Qualitat General que fa referència a tot allò que és comú als diferents àmbits de l'Empresa i el Manual de Qualitat específic per Laboratori, així com la resta de Processos i/o normativa interna, que ens referirem més endavant.

L'organització de l'Empresa es basa en la gestió per processos, existint tres grans grups de processos :

Els estratègics: Direcció General, Direcció d'operacions, Direcció Tècnica. Aquests marquen les directrius estratègiques del sistema aportant criteris, plans, prioritats, etc.

Els clau: Són els processos mitjançant els quals l'Empresa desenvolupa els serveis i productes que ofereix.

Els de suport: Són aquells que nodreixen als anteriors de materials, recursos, eines i instruments necessaris per funcionar.

La normativa interna de l'Empresa formada pels diferents Manuals, Processos, etc s'actualitza periòdicament per tal d'atendre les necessitats que van sorgint. S'incorpora així, el degut control exercit per l'Empresa, en matèria de gestió i prevenció dels riscos penals que la puguin afectar, atenent la seva activitat i sector.

Es considera un deure de tots els treballadors/col.laboradors de l'Empresa l'estricta compliment d'aquest Programa de Prevenció de Riscos Penals, en tant que les pràctiques il·lícites o poc ètiques dels mateixos poden repercutir en la responsabilitat penal de la Companyia, si aquesta en treu profit/beneficis consistents en estalvi de costos i en general, tot tipus de beneficis estratègics, intangibles o reputacionals.

En cas de tenir qualsevol dubte respecte el present document, poden contactar amb el Compliance Officer de la Companyia.

2. Programa de Prevenció de Riscos Penals

El Programa es configura com el desenvolupament del degut control que l'Empresa AIGÜES DE MANRESA, S.A. Empresa Municipal exerceix de forma continuada, per tal de reforçar les mesures de prevenció de materialització de riscos penals als que, per la seva activitat i sector de negoci, estaria exposada l'Empresa.

Amb aquest objectiu, el Programa de Prevenció de Riscos Penals identifica els hipotètics riscos penals que podrien afectar a l'Empresa AIGÜES DE MANRESA, S.A. Empresa Municipal i els mitjans de control, tant genèrics com específics, que s'articulen per evitar la materialització dels mateixos.

Si bé és cert que aquest Programa es configura com un element preventiu, val a dir que l'anàlisi de processos serveix per a detectar les debilitats dels mateixos vers els esmentats riscos i implantar mesures per a minimitzar-los.

S'ha de partir de la base de que el compliment adequat dels diferents Manuals, Processos, Instruccions i resta de normativa interna de què disposa la Companyia i que són vinculants per a tot el personal de l'Empresa, és el millor mètode per a que cap risc penal s'arribi a materialitzar. És per aquest motiu que els citats documents es configuren com a Pilars Fonamentals del present Programa.

2.1 Àrees de Risc

L'avaluació continuada dels riscos d'incompliment de la normativa representa el valor fonamental del Programa de Prevenció de Riscos penals. Les àrees de risc penal podran variar en funció de las transformacions societàries o regulatòries que pugin sorgir en un futur.

Els àmbits operatius on l'Empresa AIGÜES DE MANRESA, S.A. Empresa Municipal troba major exposició als riscos penals són:

- Relacions amb competidors. Competència lleial. Fixació de preus i tarifes.
- Relacions amb proveïdors.
- Contractació pública.
- Solvència.
- Relacions amb empreses subcontractades.
- Relacions amb usuaris/clients. Facturació lícita.
- Publicitat.
- Tractament de la informació. Protecció i Seguretat de dades.
- Anticorrupció. Tràfic d'influències.
- Antiblanqueig de capitals.
- Obligacions amb la Hisenda Pública i Seguretat Social.
- Ordenació del territori. Seguretat medi ambiental, Salut Pública. Tractament de residus. Tinença i manipulació de productes tòxics i substàncies nocives per la salut.

- Seguretat Tècnica i Laboral.
- Prevenió conflictes d'interessos.
- Contribucions polítiques, donacions benèfiques i patrocinis.

2.2. Eines generals de control i prevenció de riscos penals

A continuació es descriuran els mecanismes generals de control intern i supervisió que l'Empresa AIGÜES DE MANRESA, S.A. Empresa Municipal té implantats per evitar que es puguin materialitzar incompliments de riscos penals.

Aquestes eines es troben implantades a nivell general amb l'objectiu que puguin ser conegudes i utilitzades per tot el personal de l'Empresa AIGÜES DE MANRESA, S.A. Empresa Municipal.

- **Codi Ètic:** El Codi Ètic és un dels elements principals de la gestió de l'Empresa ja que recull de forma explícita els programes i pautes de comportament a seguir per tots els seus integrants.
- **Manual de Qualitat General:** És el Document base on es defineixen els sistemes de treball, les responsabilitats, el sistema de gestió de la informació, i tot allò que pugui incidir en la qualitat dels treballs realitzats. Té caràcter bàsic ja que contempla els àmbits comuns a les diferents activitats realitzades per l'Empresa.
- **Política de Qualitat:** És un Document de compromís que signa Gerència, en matèria de qualitat, medi ambient, seguretat i salut dels treballadors.
- **Arquitectura de Processos de 1er nivell:** És el document que descriu de forma esquemàtica els Processos de l'empresa distribuïts en tres nivells: Estratègics, Clau i de Suport, i mostra les relacions entre els processos clau.
- **Arquitectura de 2on nivell:** És el document que aglutina cadascun dels procediments específics de treball de la Companyia, -document 3.04-P07.D02-, on als requadres de la primera columna consta el nom del Departament, i a la resta de columnes, cada requadre és un Departament de l'Empresa i alhora un Procediment.
- **Quadrants de Gestió:** Són documents específics per cada procés (departament) en que es detalla l'organigrama del procés, llocs de treball, funcions dels llocs de treball, missió del procés, codis d'imputació, procediments, relació amb altres processos i dades que genera.
- **Procediments/Instruccions:** Són els document que regulen/expliquen els protocols o maneres de procedir per cadascuna de les activitats/departaments de l'Empresa.
- **Registres/Documents:** Són documents tipus imprès i documents amb informació rellevant, respectivament.
- **Manual de Qualitat Laboratori:** Per l'especificitat de l'activitat de Laboratori i seguint les directrius fixades per la norma UNE-EN-ISO 9001/2008, es disposa d'aquest document específic per Laboratori on es detalla i regula els seus aspectes específics de funcionament, no recollits al Manual de Qualitat General. Es complementa amb diferents Manuals de Procediments, Instruccions d'ús, Manuals d'utilització, calibratge, manteniment, etc. Tanmateix disposa de diversos Registres amb els Fitxers d'Equips de laboratori, Fitxer de Reactius, Documents de Recepció de Mostres, Fulls de

seguiment d'ampolles de gasos, etc, segons detall contingut en el propi Manual de Qualitat Laboratori.

- **Canal de denúncia:** Qualsevol treballador/col.laborador de l'Empresa té la possibilitat de denunciar els presumptes incompliments del Programa que detecti en l'Empresa o en els seus treballadors. Les denúncies es cursen preferentment per via electrònica al Compliance Officer.

3. Òrgan de control i supervisió – Compliance Officer

El Programa de Prevenció de Riscos Penals requereix, per a la seva efectivitat, que un Òrgan de control supervisi el seu compliment i realitzi les mesures concretes i necessàries per a assegurar l'adequada actualització i execució.

El Compliance Officer d'AIGÜES DE MANRESA, S.A. Empresa Municipal serà l'òrgan que durà a terme aquest control i supervisió. Entre les seves competències hi haurà la supervisió periòdica dels sistemes de control i prevenció del risc penal, als efectes de que els principals riscos s'identifiquin, gestionin i es difonguin per al seu adequat coneixement entre els subjectes obligats.

4. Funcions del Compliance Officer

El Compliance Officer d'AIGÜES DE MANRESA, S.A. Empresa Municipal té assignades les següents funcions com a responsable del seguiment, compliment i actualització del Programa de Prevenció de Riscos Penals:

- Dur a terme un seguiment periòdic de les mesures de control associades a l'àmbit de la prevenció de riscos penals i el seu compliment.
- Avaluar la suficiència de les mesures adoptades i recomanar la implantació de les actuacions que consideri necessàries.
- Actualitzar els riscos detectats en el Programa de Prevenció, d'acord amb els canvis de l'entorn, tant en el sí de l'Empresa com a nivell normatiu.
- Avaluar si les denúncies de les que tingui coneixement poden ocasionar un risc penal, i al seu cas, iniciar les tasques d'investigació necessàries per tal de conèixer els fets.
- Acordar les mesures disciplinàries a imposar a qui ocasioni risc penal per a l'Empresa i el seu personal, d'acord al sistema establert, de conformitat amb la normativa laboral vigent i de manera coordinada amb el Departament de Recursos Humans.
- Coordinar les tasques de difusió i formació del Programa de Prevenció de Riscos Penals a tot el personal de l'Empresa.

- Informar de manera periòdica a l'òrgan d'administració de les accions desenvolupades, millores proposades, actualitzacions implementades, mesures acordades, així com qualsevol aspecte que es consideri rellevant en l'exercici de les seves funcions.

4.1. Composició

El Compliance Officer d'AIGÜES DE MANRESA, S.A. Empresa Municipal és un òrgan unipersonal i en ell concorren les següents característiques:

- Autonomia i independència en la presa de decisions respecte de la gestió de riscos penals. Al seu cas, no podrà participar en la presa de decisions que puguin provocar algun tipus de conflicte d'interessos.
- Integritat.
- Professionalitat. El Compliance Officer d'AIGÜES DE MANRESA, S.A. Empresa Municipal tractarà amb confidencialitat màxima tota la informació que disposi. Així mateix, en el desenvolupament de les seves funcions, el Compliance Officer haurà de tenir lliure accés a tota la informació, documentació o llocs necessaris per a dur a terme les seves funcions.

4.2. Comunicació d'infraccions. Canal de Denúncia.

Qualsevol persona, inclosos tots els treballadors d'AIGÜES DE MANRESA, S.A. Empresa Municipal podrà presentar al Compliance Officer (via e-mail o per escrit), els dubtes o suggerències relatives al Programa de Prevenció de Riscos Penals, el seu compliment i la seva interpretació. Tanmateix hauran de presentar les denúncies oportunes com a conseqüència d'un possible incompliment d'alguns dels principis recollits en el Programa de Prevenció de Riscos Penals, així com qualsevol altre incompliment de la normativa vigent.

Per a poder rebre i validar una denúncia hauran d'existir els següents elements com a mínim:

- Denunciant amb nom i cognoms, amb número d'identitat (DNI, NIE).
- Arguments o proves concises i constatables que suportin la denúncia.
- Persona o col·lectiu denunciat (inclosa l'Empresa en el seu conjunt).

El Compliance Officer mantindrà la confidencialitat del denunciador en tot moment, excepte que aquesta informació li sigui exigida per una autoritat administrativa o judicial.

Les consultes i denúncies presentades seran donades d'alta en un registre per part del Compliance Officer. Per a cada una d'elles mantindrà actualitzades les accions realitzades i la documentació que es generi en la seva tramitació i resolució.

Si és una consulta, el Compliance Officer l'atendrà i resoldrà subministrant la informació al sol·licitant.

En els casos de denúncies per incompliment, el Compliance Officer avaluarà la seva veracitat i procedirà al seu anàlisi, i en funció del mateix durà a terme les següents actuacions:

- A) Si a la denúncia rebuda s'identifiquen aspectes que puguin tenir transcendència en l'àmbit penal**, el Compliance Officer iniciarà i dirigirà la corresponent investigació: Estudiarà la denúncia presentada i analitzarà i recopilarà tota la informació i evidències obtingudes en la investigació. Totes les unitats organitzatives de l'Empresa implicades col·laboraran en la investigació, posant en coneixement del Compliance Officer tota la informació i documentació que pugui contribuir a l'aclariment dels fets. Si fos necessari, el Compliance Officer podrà sol·licitar anàlisis interns per tal d'obtenir tota la informació necessària i determinar la possible veracitat i abast de la denúncia. Una vegada finalitzada la investigació, si la denúncia fos rebutjada per l'inexistència de proves fundades que li donin validesa, es tancarà l'expedient i s'informarà al denunciant. Per contra, si es conclou que ha existit un comportament il·lícit, es donarà tràmit a l'interessat per fer al·legacions. Posteriorment, el Compliance Officer, en coordinació de la Direcció de Recursos Humans, prendrà les mesures que siguin procedents d'acord amb la normativa legal en vigor.
- B) Si a la denúncia rebuda no s'identifiquen aspectes que puguin tenir transcendència en l'àmbit penal**, el Compliance Officer iniciarà i dirigirà la corresponent investigació: Estudiarà la denúncia presentada i analitzarà i recopilarà tota la informació i evidències obtingudes en la investigació. Totes les unitats organitzatives de l'Empresa implicades col·laboraran en la investigació, posant en coneixement del Compliance Officer tota la informació i documentació que pugui contribuir a l'aclariment dels fets. Si fos necessari, el Compliance Officer podrà sol·licitar anàlisis interns per tal d'obtenir tota la informació necessària i determinar la possible veracitat i abast de la denúncia. Una vegada finalitzada la investigació, si la denúncia fos rebutjada per l'inexistència de proves fundades que li donin validesa, es tancarà l'expedient i s'informarà al denunciant. El Compliance Officer dissenyarà el pla d'acció per a prendre les decisions que subsanin l'incompliment i les accions preventives que evitin la repetició, si és possible. Aquest pla d'acció s'elaborarà amb la col·laboració de les unitats implicades en el seu desenvolupament i implantació.

5. Incompliments i sancions disciplinàries

L'incompliment del Programa de Riscos Penals i normativa interna de l'Empresa que generi un risc penal, podrà comportar les sancions disciplinàries d'acord amb la normativa laboral en vigor.

6. Difusió i Informació

Un element essencial per tal que el Programa de Prevenció de Riscos Penals es mantingui actualitzat i sigui exigible el seu compliment, és la difusió del mateix, i dels Manuals i documents que el componen. L'entitat AIGÜES DE MANRESA, S.A. Empresa Municipal, manté

el seu compromís de formació permanent del seu personal, ja que és un element essencial per aconseguir una cultura corporativa de ple compliment, que els treballadors els coneguin i comprenguin.

7. Seguiment i supervisió de l'aplicació del Programa de Prevenció de Riscos Penals: Pla Anual d'Auditoria Interna i seguiment

El Programa de Prevenció de Riscos Penals té la seva aplicació pràctica en el compliment de la normativa interna –Manuals, Codis, Procediments, etc.- que AIGÜES DE MANRESA, S.A. Empresa Municipal, ha desenvolupat per tal que les activitats professionals es realitzin amb la qualitat i rigors adequats, i en tot cas, amb estricta compliment de la legislació vigent.

Per tant, el control i supervisió del compliment de la citada normativa interna ha de tenir com a conseqüència una aplicació adequada del Programa de Prevenció de Riscos Penals. El Compliance Officer estableix els controls necessaris per a verificar periòdicament que les activitats es desenvolupen d'acord a les polítiques i procediments del Programa de Prevenció de Riscos Penals.

Així mateix, el Compliance Officer durà a terme el control, seguiment del compliment de les mesures aplicables a cada unitat i elaborarà un informe anual de compliment en el que es valoraran si les polítiques i procediments existents són adequats per a gestionar els riscos identificats. El citat informe s'elevant, si se considera necessari, a l'òrgan d'administració.