

1. SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN DE SERVICE POINT

1.1 Ámbito jurídico y propósito de Sistema Interno de Comunicación

Con la entrada en vigor 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 (la Ley), se exige que las empresas de 50 o más trabajadores dispongan de un “canal interno” de denuncias que proporcione una protección adecuada a quien haga uso de este. Dicho “canal interno” debe estar en funcionamiento a partir del 1 de diciembre de 2023.

La Ley, publicada el 21 de febrero en el Boletín Oficial del Estado (BOE), transpone al ordenamiento jurídico español la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, conocida como “Directiva de Denuncia de Irregularidades” (Whistleblowing).

La Ley fomenta y protege la denuncia de irregularidades por parte de los trabajadores, o cualquier otra persona relacionada con la Empresa. Es decir, el objetivo principal de esta norma es luchar contra la corrupción y promover la denominada “*cultura del whistleblowing*” como mecanismo idóneo para la prevención y detección de infracciones, por lo que la Ley 2/2023 pretende proporcionar un marco normativo integral que proteja adecuadamente a las personas que denuncien la comisión de infracciones comprendidas en el ámbito de aplicación de la Directiva (UE) 2019/1937, así como conductas activas u omisivas que puedan ser constitutivas de infracciones penales o administrativas graves o muy graves.

El Sistema Interno de Comunicación de SERVICE POINT (en adelante “el Sistema Interno de Comunicación”) asegura el cumplimiento de la normativa vigente desarrolla los principios que rigen el canal interno de denuncias (en adelante el “Canal Interno”) garantizando tanto el cumplimiento normativo legal como el

Código de Ética establecido por SERVICE POINT (en adelante el “Código Ético”) como el compromiso con los valores de transparencia y fiabilidad.

De esta manera, SERVICE POINT promueve una cultura que permita informar de aquellos comportamientos que puedan ser contrarios a la ética o que infrinjan la normativa interna o la legislación vigente en cada momento. El “Canal Interno” contribuye a esta cultura proporcionando una vía formal de reportar denuncias a través de un proceso claramente definido, fundamentado en principios, derechos y garantías.

El Sistema Interno de Comunicación aplicará a todas las personas trabajadoras que se integran en los centros de trabajo de Barcelona y Madrid, independientemente de su cargo, grupo o categoría profesional, así como a cualquier tercero, persona física o jurídica, relacionado con la Compañía que también pueda comunicar conductas contrarias a los valores o Código Ético o a la legislación aplicable, considerándose legislación aplicable tanto la normativa local, regional, nacional, o de carácter comunitario o internacional que resulte aplicable en cada momento (la Legislación).

1.2 Objeto y Alcance del Sistema de Interno de Información

En cumplimiento de la Ley el “Sistema Interno de Información”:

1. Permite a todas las personas, con legitimación suficiente, comunicar información sobre las infracciones previstas en el artículo 2, extensible a lo establecido en los valores y Código Ético¹ desarrollado por la compañía.
2. Esta diseñado, establecido y gestionado de una forma segura, de modo que se garantiza la confidencialidad de la identidad del informante (denunciante) y de cualquier tercero mencionado en la comunicación.

¹ En este momento, con fecha 1/12/2023, se está desarrollando un Código Ético donde se recogen valores ya implementados en SERVICE POINT, pero no detallados/formalizados en un documento.

3. Permite la presentación de comunicaciones por escrito o concertar una reunión a través del servicio externalizado contratado para tal efecto por SERVICE POINT.
4. Integra los distintos canales internos de información establecido para los protocolos de acoso (laboral, sexual y no discriminación/LGTBIQ+).
5. Garantiza que las comunicaciones presentadas puedan tratarse de manera efectiva dentro de la organización bajo el principio de confidencialidad (informante).
6. Es independiente, en cuanto a los actores, internos o externos encargado de la gestión, supervisión y control.
7. Establece la designación de un responsable del sistema interno de información, encargado de la supervisión y control de sistema y por extensión de correcto funcionamiento de la herramienta (canal interno/formulario de denuncia).
8. Desarrolla la estrategia que enuncie los principios generales en materia de Sistemas interno de información y defensa del informante y que sea debidamente publicitada en el seno de la entidad u organismo.
9. Cuenta con un procedimiento que acredite la recepción y gestión de las informaciones recibidas.
10. Establece las garantías para la protección de los informantes en el ámbito de la propia entidad u organismo, respetando, en todo caso, lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley.

1.3 Principios del Sistema Interno de Información

1.3.1 Principio de Confidencialidad

Con la creación de un “Sistema Interno de Comunicación” y la implementación de la herramienta “Canal Interno”, se garantiza el anonimato de cualquier persona (informante) que realiza una comunicación o establezca una denuncia, si así lo desea.

En el supuesto que el denunciante opte por hacer una comunicación confidencial pero no anónima, la persona responsable de gestionar el “Canal Interno” no revelará la identidad del/la denunciante a ningún otro integrante de SERVICE POINT, a no ser que éste/a le autorice expresamente o resulte necesario de acuerdo con la Ley. Para aquellos supuestos en los que posteriormente se abriese un proceso judicial, la identidad de la persona denunciante podrá ser revelada si así lo dispone la Autoridad Judicial responsable de la investigación.

1.3.2 Principio de Buena fe y Salvaguarda

Las comunicaciones presentadas a través del “Canal Interno” deben ser proporcionadas de buena fe por los/las informantes ofreciendo un contenido veraz. La persona que presenta una comunicación o denuncia actuará de buena fe si tiene el convencimiento de que los hechos denunciados no son éticos o legales y que son ciertos en el momento de presentarse la comunicación.

No falta a la buena fe quien comunica una irregularidad que finalmente resulta no serlo o no puede ser debidamente probada. Sí falta a la buena fe quien comunica hechos que sabe que no son ciertos con el fin de perjudicar a otras personas o a la Compañía. Las comunicaciones mal intencionadas serán, conforme la Ley, debidamente sancionadas.

1.3.3 Principio de Accesibilidad y Disponibilidad

El Canal Interno estará disponible a través de una plataforma gestionada por un tercero para garantizar el principio de independencia en la fase de recepción y registro por parte SERVICE POINT. Las personas trabajadoras y otros terceros tendrán acceso al “Canal Interno” y podrán presentar comunicaciones las 24 horas del día, los 365 días del año.

1.3.4 Derecho de defensa y derecho a la presunción de inocencia

Desde SERVICE POINT se garantiza el derecho de defensa y a la contradicción de hechos y argumentos, así como el derecho a la presunción de inocencia de todas las personas involucradas en una denuncia.

1.4 Política de Privacidad

La Compañía tiene la condición de responsable del tratamiento de los datos personales que se gestionen a través del “Sistema Interno de Información”, y su “Canal Interno” como herramienta de comunicación establecida para tal efecto.

Será lícito el tratamiento de los datos por terceros, o incluso su comunicación, cuando resulte necesario para la adopción de medidas correctoras en la Compañía o por la tramitación de los procedimientos sancionadores o penales que, en su caso, procedan.

Con carácter general las finalidades de este tratamiento de datos serán (i) valorar las denuncias o informaciones recibidas a través del Canal Interno, (ii) dar alcance a las investigaciones internas que sean necesarias por la Compañía, y (iii) dejar constancia del funcionamiento y efectividad del Sistema Interno de Comunicación y por extensión de su herramienta (Canal Interno).

La base de legitimación para el tratamiento de los datos recibidos a través de una comunicación o denuncia o se circunscribe a lo establecido en el artículo 6.1.c) del Reglamento (UE) 2016/679, General de Protección de Datos. Es decir, en que el tratamiento es necesario para el cumplimiento de la obligación legal, en este caso de disponer de un “Canal Interno”.

El acceso a los datos personales y a cualquier otra información contenida en el Sistema interno de información quedará limitado, dentro del ámbito de sus competencias y funciones, exclusivamente a: (a) El Responsable del Sistema y, en su caso, un suplemente que pudiera establecerse; (b) Los integrantes de la Comisión o Unidad de investigación, en función del ámbito material de objeto de la denuncia o comunicación; (c) El tercero encargado de la gestión de las denuncias (parte del servicio externalizado con un tercero); (d) Los profesionales (internos y externos) que participen en la investigación interna y, en su caso, las autoridades públicas a quienes, en su caso, se traslade el resultado de la eventual investigación interna (Juez Instructor, Ministerio Fiscal o autoridad administrativa pertinente) en el marco de una investigación penal, disciplinaria o sancionadora; (e) La persona responsable de los recursos humanos de la Compañía, en los casos que se establecieran medidas disciplinarias contra un empleado o empleada, y en los casos previstos en los protocolos de acoso laboral, sexual, no discriminación y colectivo LGTBI; (f) Los encargados del tratamiento (a este respecto, derivado de que el servicio está externalizado con un tercero, dicho tercero tendrá la consideración de encargado de tratamiento de datos); (g) El Delegado de Protección de Datos.

El tratamiento de los datos personales que se gestionen a través del Sistema Interno de Información respetará, en todo caso, las siguientes obligaciones: (a) No se recopilarán ni serán objeto de tratamiento datos personales excesivos y no pertinentes para tratar una información específica o, si se recopilan por accidente, se eliminarán con la máxima diligencia posible; (b) Serán objeto de supresión y borrado todos aquellos datos personales incluidos en comunicaciones que refieran conductas no comprendidas en el ámbito material de aplicación del “Canal Interno”. Si la información recibida contuviera

datos personales incluidos dentro de las categorías especiales de datos, se procederá a su inmediata supresión, sin que se proceda al registro y tratamiento de los mismos; (c) Se suprimirá de manera inmediata cualquier información de la que se acredite su falta de veracidad, salvo que dicha falta de veracidad pueda constituir un ilícito penal, en cuyo caso se guardará la información por el tiempo necesario durante el que se tramite el procedimiento judicial; (d) Se anonimizarán todas las comunicaciones a las que no se haya dado curso y que pretendan conservarse, no identificando a ningún sujeto que forme parte de la denuncia o expediente; (e) Se informará a los sujetos comprendidos en el ámbito personal de aplicación del Canal Interno del tratamiento de datos personales que se produce en el marco del Sistema interno de información. Además, cuando los datos personales se obtengan directamente de los interesados, se les facilitará la información exigida legalmente sobre el tratamiento de esos datos y se les informará de que su identidad será reservada en todo caso; (f) Si la información se presta verbalmente y la comunicación va a ser grabada, se advertirá al informante de dicha grabación, y se le informará del tratamiento de sus datos de acuerdo a lo que determinado en el actual marco normativo de protección de datos personales; (g) Los datos que sean objeto de tratamiento podrán conservarse en el "Sistema Interno de Información" en el registro de informaciones de la herramienta (Canal Interno) por el plazo que se establezca en la normativo vigente o de acuerdo con las directrices que en cada momento pueda determinar la Autoridad Administrativa Independiente (AAI).

Se ha designado a un tercero, Grupo GESEME, para dar soporte técnico y de consultoría a SERVICE POINT, en la implementación y mantenimiento del Canal Interno, que actuará como Encargado de Tratamiento de Datos.

Los titulares de los datos personales podrán ejercitar, de conformidad con la legislación de protección de datos, sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, la limitación al tratamiento y portabilidad de sus datos, cuando proceda según la normativa aplicable, mediante el envío de un correo electrónico a la lopdp@servicepoint.net. Además, también tienen la posibilidad

de interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es). Sin embargo, el ejercicio de tales derechos no procede cuando su ejercicio se proyecte en relación con una denuncia relacionada con la prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, en cuyo caso se estará a lo previsto en el artículo 32 de la Ley 10/2010, de 28 de abril.