

## 2. GESTIÓN DEL CANAL INTERNO

### 2.1 ¿Qué es el Canal Interno?

El “Canal de Interno” es la herramienta que SERVICE POINT ha implementado y ha determinado que sea gestionada a través de un tercero independiente, de acuerdo con lo recogido en el art. artículo 6 de la Ley “Gestión del Sistema Interno de Información por tercero externo”, que permite efectuar las comunicaciones y denuncias a través de un proceso estructurado, seguro y confidencial para las personas (informantes) que hagan uso de este.

### 2.2 ¿Qué puede denunciarse a través del “Canal Interno”?

A través del “Canal Interno” se puede comunicar aquellos comportamientos, acciones u omisiones que:

1. Puedan ser constitutivas de infracciones o delitos, que, a título enunciativo, y no limitativo, sujeto a lo establecido en el artículo 2 de la Ley 2/2023, podrán ser:

- Descubrimiento y revelación de secretos
- Blanqueo de Capitales
- Financiación Ilegales de Partidos Políticos
- Estafa
- Insolvencia punibles
- Delitos Informáticos
- Delitos asociados al tratamiento de Datos Personales
- Delitos contra la actividad intelectual e industrial
- Delitos contra el mercado y libre competencia
- Delito contra los trabajadores (con carácter general circunscrito al ET)

- Delito de acoso laboral (con carácter particular derivado de protocolo realizado por la empresa para tal efecto)
- Delito de acoso sexual o por razón de género (con carácter particular derivado de protocolo realizado por la empresa para tal efecto)
- Delito de no discriminación (con carácter particular derivado de los protocolos de no discriminación y colectivo LGTBIQ+, realizados por la empresa para tal efecto)
- Vulneración Código Ético
- Otros (que pueda circunscribirse a lo establecido en el artículo 31 BIS del Código Penal, y que no estén recogido en los anteriores)

## 2. Que contravenga el Código Ético

A este respecto, cabe recordarse que el comportamiento inadecuado, y, por tanto, sujeto a sanción, alcanzará no sólo a quien infrinja el Código Ético y/o la Legislación sino también a aquellas personas que aprueben dichos comportamientos y/o tengan conocimiento de dichas infracciones y no traten de subsanarlas o comunicarlas de inmediato.

### **2.3 Responsable del Sistema Interno de Información**

De acuerdo con lo determinado en art.8 de la Ley 2/2023 se ha designado, derivado de su capacitación, experiencia y correlación con el ámbito material al que se circunscribe el Sistema Interno de Información, al D. Miguel Angel Fernández Díez (IT Manager & DM Business Development Manager).

El Responsable del Sistema Interno de Información se encarga de supervisar la herramienta (canal interno) y terceros encargados de la gestión, así como actualizar y modificar la política y procedimientos cuando estos apliquen.

Este responsable de objeto de comunicación a la autoridad Estatal o Autonómica correspondiente ([Oficina Antifrau de Catalunya](#))

## **2.4 Informantes: Personas Usuarias del Canal Interno**

De acuerdo con lo que determina el art. 2 de la Ley, en cuanto al ámbito personal podrá activar para realizar una comunicación o denuncias a los siguientes grupos de personas, que hayan obtenido información en un contexto laboral o profesional, como, por ejemplo:

- Empleados públicos o trabajadores por cuenta ajena que se relacione con la empresa.
- Los autónomos que prestan servicio a la empresa
- Los accionistas, partícipes y personas pertenecientes al órgano de administración, dirección o supervisión de una empresa, incluidos los miembros no ejecutivos
- Contratistas, subcontratistas y proveedores, que de forma directa o indirecta prestan servicio a la empresa.
- Voluntarios, becarios, trabajadores en periodos de formación con independencia de que perciban o no una remuneración
- Aquellas personas cuya relación laboral todavía no haya comenzado, en los casos en que la información sobre infracciones haya sido obtenida durante el proceso de selección o de negociación precontractual.

## **2.5 Como efectuar una comunicación o denuncia**

La comunicación o denuncia se realizará de acuerdo al siguiente proceso, que a continuación presentemos:

1. Pulsar el link o enlace denominado "Canal Interno" que permite abrir el formulario para efectuar la comunicación.
2. Una vez se ha abierto correctamente el formulario, se deberá cumplimentar los campos asociados a las cuestiones planteadas para poder obtener la

información relevante, y poder encuadra la comunicación o denuncia en un tipo de infracción o delito.

3. Cuando haya cumplimentado el formulario deberá pulsar el “botón enviar”.
4. Una vez haya ejecutado la acción de “enviar” el formulario, espere unos segundos y en su pantalla se le abrirá una ventana informativa que le comunicara que:
  - El envío se ha realizado con éxito
  - Un identificador o localizador de su comunicación o denuncia (cópelo en un documento aparte para, si así lo estima, hacer un seguimiento).

Si quieres establecer una comunicación o denuncia pulsa el siguiente enlace “Canal Interno”.

## **2.6 Fases tras la presentación de una comunicación o denuncia**

Se han establecido las siguientes fases en el proceso de gestión de una comunicación o denuncia, por parte de un informante, a través del “Canal Interno”, en función del alcance de la misma:

1. **Recepción de la Comunicación**, este proceso queda identificado en la herramienta “Canal Interno”.

Importante, una vez cumplimentado el formulario y haber enviado el mismo, a través de la funcionalidad establecida para tal efecto, debe aparecer en la ventana emergente informándole que el proceso se ha realizado con éxito (mediante un acuse de recibo), de ser así, debe ponerse en contacto con [soporte@qualiltylegalservice.com](mailto:soporte@qualiltylegalservice.com)

2. **Registro de la Comunicación**, esta fase se ha considerado no automatizarla de forma completa, y a este respecto, la persona encargada de la gestión de la comunicación debe establecer cambiar el estado de recepcionada a registrada, previa verificación formal de la comunicación.

3. **Valoración**, este proceso está establecido para todas las comunicaciones o denuncias. Una vez han sido registradas, se valoran y analizan, en ámbito material, con el objeto de establecer la (1) Admisión a trámite y/o (2) Archivo.
4. **Investigación**, este proceso está establecido para aquellas comunicaciones o denuncias que después de su valoración y análisis han sido admitidas, y en consecuencia se establece un proceso de investigación. En función de la problemática y complejidad asociada al objeto material y alcance de la comunicación o denuncia, se establecerá un Comité o Unidad de Investigación, unipersonal o colegiado.

El resultado de la investigación determinará resolución motivada de resultado de la investigación.

5. **Resolución**, será el resultado derivado del proceso de investigación realizado, dicho resultado podrá establecer establecimiento de medidas internas, comunicación a fiscalía, interposición de demanda y/o querrela contra terceros.

## **2.7 Garantías que ofrece el Canal de Denuncias**

El “Canal Interno” es una herramienta que se integra dentro de denominado por Ley como “Sistema Interno de Comunicación”, y a este respecto esta herramienta garantiza, respecto del informante o denunciante:

1. **La Confidencialidad** asociado a funcionalidades propias del canal como es capacidad de comunicar un hecho o denuncia de forma anónima.
2. **La Transparencia** como consecuencia de:
  - 2.1 La implementación de funcionalidades a través de las cuales permiten al informante o denunciante conocer la evolución de su comunicación o denuncia (recepción, registro, valoración, instrucción y resolución), así como poder establecer nuevas informaciones a través de un “chat privado”.

- 2.2 La funcionalidad establecida en la herramienta (canal de denuncias 360º) que permite al denunciante hacer un seguimiento de la evolución y resultado de su comunicación o denuncia.
3. **La Publicidad** por facilitar la implementación del canal en sitio web de la empresa en una sección separada y fácilmente identificable.

## **2.8 Canales Externos**

La Ley establece la creación de un canal externo gestionado por un Organismo Administrativo Público Independiente, que sin perjuicio del uso de canal interno de SERVICE POINT, y en cualquier momento, tanto el informante, como terceros involucrados en la comunicación, pueden dirigirse a la denominada por Ley como Autoridad Independiente de Protección del Informante (A.A.I.) o ante las autoridades u órganos autonómicos correspondientes (que pueden asumir estas funciones en su ámbito territorial).

En la actualidad, y derivado de la ubicación de la sede social y fiscal de SERVICE POINT puede dirigirse a la [Oficina Antifraude de Catalunya como "Canal Externo"](#)