

**POLÍTICA DEL CANAL DE DENUNCIAS Y
SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN DE
SMARTCONTA, S.L.**



HISTORIAL DE VERSIONES			
Versión	Fecha	Descripción	Responsable
1	Mayo 2025	Versión inicial	Metricson, S.L.P.U.
1	16.06.2026	Aprobación por el órgano de administración	Smartconta, S.L.

ÍNDICE

1.	INFORMACIÓN GENERAL.....	4
2.	ÁMBITO DE APLICACIÓN	4
2.1.	ÁMBITO DE APLICACIÓN PERSONAL.....	4
2.2.	ÁMBITO DE APLICACIÓN MATERIAL	5
3.	RESPONSABLE DEL SII	5
4.	PROCEDIMIENTO DE TRAMITACION DE DENUNCIAS.....	6
4.1.	DENUNCIAS INTERNAS.....	6
4.2.	PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS ANTE LA A.I.I.....	10
5.	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	11
6.	OBLIGACIONES DEL INFORMANTE.....	11
7.	MEDIDAS DE PROTECCIÓN Y PROHIBICIÓN DE REPRESALÍAS.....	12
8.	DIVULGACIÓN Y ACCESIBILIDAD DEL SII Y DE LA PRESENTE POLÍTICA.....	13

1. INFORMACIÓN GENERAL

En cumplimiento 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 2/2023**"), SMARTCONTA, S.L. ha implantado un **Sistema Interno de Información (en adelante, "SII")**.

Aunque la Ley 2/2023 obliga a disponer de este sistema a las entidades con 50 o más empleados, en el caso de SMARTCONTA su implementación se ha realizado **de forma voluntaria**, con el objetivo de reforzar la cultura organizativa, consolidar los principios de integridad, responsabilidad y transparencia, y garantizar un entorno seguro para comunicar irregularidades.

El SII permite a cualquier persona que, en un contexto laboral o profesional, tenga conocimiento de una posible infracción, comunicarla de forma segura y confidencial (el "**Informante**"). El SII incluye tanto el canal habilitado para presentar comunicaciones como el procedimiento de gestión y el Responsable del Sistema, en línea con los requisitos de la Ley 2/2023.

La gestión del SII de SMARTCONTA, asimismo, se realizará de forma exclusivamente interna, sin que se haya designado ningún tercero externo para su tramitación, conforme al artículo 6.1 de la Ley 2/2023.

Esta política reguladora del SII de SMARTCONTA (la "**Política**") regula el funcionamiento del SII, estableciendo un marco claro para la recepción, tramitación y resolución de las denuncias, así como las garantías esenciales para proteger los derechos de todas las partes implicadas. La información sobre el SII y su utilización se presenta de forma accesible, transparente y conforme a la normativa aplicable.

Por último, el SII es respaldado por la Dirección de SMARTCONTA y el procedimiento de gestión de informaciones descrito en el presente documento ha sido aprobado y validado por el órgano de gobierno en la fecha indicada en la tabla de versiones al inicio del presente documento.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

2.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN PERSONAL

El SII está disponible para cualquier persona que, en el marco de su relación profesional o comercial con la entidad, tenga conocimiento de posibles infracciones o irregularidades. En concreto, el SII puede ser utilizado por:

- **Empleados y directivos** de la organización, independientemente de su nivel jerárquico o tipo de contrato.
- **Proveedores y contratistas** que presten servicios o colaboren con SMARTCONTA.
- **Clientes y usuarios** que mantengan relaciones comerciales o utilicen los servicios ofrecidos por SMARTCONTA.
- **Cualquier tercero** que, de forma legítima, desee comunicar hechos relevantes a través del SII.

2.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN MATERIAL

El SII constituye el **medio preferente** para comunicar las materias y áreas siguientes por las personas indicadas en el apartado 2.2. anterior:

- a) **Infracciones del Derecho de la Unión Europea**, especialmente aquellas que afecten a los intereses financieros de la UE, al mercado interior o que estén comprendidas en los ámbitos definidos por la Directiva (UE) 2019/1937.
- b) **Posibles delitos o infracciones administrativas graves o muy graves**, especialmente si implican perjuicio para la Hacienda Pública o la Seguridad Social.

Por otro lado, es el **medio preceptivo** para comunicar:

- c) **Incumplimientos internos**, como vulneraciones del Código Ético, políticas internas o procedimientos que integran el modelo de cumplimiento normativo de la entidad.

Por ello, el SII no es el canal adecuado para asuntos comerciales o cuestiones relacionadas con la gestión ordinaria del servicio, que deben dirigirse a los canales habilitados de atención al cliente para ese fin. Del mismo modo, las comunicaciones que no se ajusten al objeto previsto podrán ser inadmitidas.

SMARTCONTA fomenta el uso preferente de este canal interno, sin perjuicio del derecho de las personas Informantes a acudir a canales externos establecidos por la normativa y explicados en la Sección 4.2.

3. RESPONSABLE DEL SII

La gestión efectiva del SII de SMARTCONTA recae en el Responsable del SII designado por SMARTCONTA para la recepción de las comunicaciones, el cual desarrollará sus funciones de forma independiente y autónoma respecto del órgano de administración.

El nombramiento de la persona física individualmente designada como Responsable del SII ha sido notificado a la Oficina Antifrau de Catalunya, en su condición de autoridad competente a efectos de supervisión del cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley 2/2023 en el plazo 10 (diez) días hábiles siguientes a su nombramiento.

Entre sus principales funciones se encuentran:

- Recibir, registrar y gestionar las comunicaciones presentadas a través del canal interno.
- Garantizar la confidencialidad de la identidad del Informante, de las personas afectadas y de cualquier tercero mencionado en la denuncia.
- Informar al comunicante sobre la recepción de su denuncia y sobre el estado del procedimiento, en los plazos establecidos por la Ley 2/2023.
- Realizar la tramitación diligente de los expedientes, promoviendo, en su caso, las actuaciones necesarias para esclarecer los hechos.
- Resolver sobre la admisión o archivo de las comunicaciones recibidas.

El Responsable contará con los recursos personales y materiales adecuados para ejercer sus funciones con eficacia. Para el desarrollo de las funciones vinculadas con la gestión del SII, el Responsable del SII podrá contar con el auxilio de otras personas, atendiendo a las concretas circunstancias del caso, si así lo aconsejen como necesario, manteniendo en todo caso las previsiones de salvaguarda de la identidad del Informante previstas en esta Política.

Asimismo, el Delegado de Protección de Datos (DPO) de SMARTCONTA podrá tener acceso al sistema cuando sea necesario para resolver sobre el ejercicio de derechos o cualquier cuestión relacionada con la protección de datos personales, conforme a lo previsto en la Ley 2/2023.

4. PROCEDIMIENTO DE TRAMITACION DE DENUNCIAS

4.1. DENUNCIAS INTERNAS

4.1.1. Presentación de denuncias

Cualquier persona de las indicadas en el apartado 2.2. (el “**Informante**”) puede presentar una denuncia o información sobre irregularidades cometidas en el seno de SMARTCONTA utilizando el/los siguiente(s) canal(es):

- 1) **Por escrito**, mediante el formulario disponible en el [siguiente enlace](#) (seleccionando la opción “Presentar denuncia”).

*Se debe tener en cuenta las observaciones incluidas en esta Política para la presentación de denuncias anónimas de acuerdo con la Sección 4.1.2.

- 2) A solicitud del Informante a través del canal anterior, también podrá solicitarse **mantener una reunión presencial** con el Responsable del SII para exponer su denuncia, la cual se programará dentro del plazo máximo de siete (7) días desde la recepción de la denuncia.

En este caso, el Informante deberá aportar, al menos, una mínima información que permita verificar preliminarmente que la comunicación se refiere a hechos o conductas que puedan ser tramitados a través del SII, conforme a lo previsto en la Ley 2/2023.

Cualquier hecho o circunstancia denunciada a través del SII debe ser cierto e ir acompañado, si es posible, de cualquier documentación e información que dé soporte a la denuncia y ayude a esclarecer los hechos.

La denuncia puede ser presentada de forma identificada o anónima. El Informante podrá indicar un domicilio, correo electrónico u otra ubicación a efectos de recibir las notificaciones relacionadas con su denuncia. En caso de identificarse o facilitar cualquiera de los datos anteriores, se reservará la identidad del Informante aplicando las medidas indicadas en el apartado 6.

El Informante **tiene el deber de aportar los datos y documentos de que disponga que guarden relación con los hechos denunciados**, y de mantener, en la medida de lo posible, la máxima confidencialidad durante la tramitación de la denuncia y el desarrollo de la investigación interna que pudiera derivarse.

4.1.2. Presentación de denuncias anónimas

El canal designado en el apartado anterior dispone de la opción de identificación o preservación del anonimato, en la que no se solicitan los datos identificativos, lo que garantiza la confidencialidad del remitente y, en consecuencia, su seguridad y privacidad durante el proceso de comunicación.

No obstante, se debe tener en cuenta que utilizando el navegador convencional existe la posibilidad de que quede registrado el rastro de la dirección IP desde la cual se lleva a cabo la comunicación u otros datos que permitan la identificación

del dispositivo, como el sistema operativo utilizado, el tipo de navegador y/o la fecha y hora de acceso.

SMARTCONTA no realizará y se compromete a no realizar acciones destinadas a intentar descubrir, desvelar o inferir la identidad de las personas que se encuentren tras dichos datos. El sistema implementado garantiza un nivel adecuado de seguridad y confidencialidad en las comunicaciones presentadas, y la preservación del anonimato, si se ha elegido esta modalidad. Los datos técnicos que pudieran registrarse no estarían disponibles para el Responsable del SII ni para las personas que pudieran intervenir en la eventual investigación. No obstante, el uso de una **red de anonimización** puede constituir una capa extra que refuerce la protección del anonimato del Informante si este así lo desea.

Se puede emplear la red de anonimización que considere más adecuada según sus preferencias o necesidades. No obstante, la herramienta más comúnmente utilizada para este fin es la red TOR. Para utilizar TOR, al igual que cualquier otro navegador, se requiere descargar la aplicación desde la siguiente página: [Enlace de descarga de TOR](#). Además, se proporciona un tutorial en vídeo sobre cómo descargar TOR en el siguiente enlace: [Tutorial de descarga de TOR](#).

La red TOR es una herramienta de software gratuita y de código abierto que encripta la conexión del usuario y se dirige a través de una serie de túneles, lo que dificulta el seguimiento de la fuente de información y protege la identidad del usuario. En este sentido, se recomienda cerrar otros navegadores y aplicaciones mientras se utiliza TOR para maximizar la privacidad y seguridad en la navegación.

4.1.3. Recepción y registro de la denuncia

Recibida la denuncia o información, el Responsable del SII procederá al registro de la denuncia y al envío de acuse de recibo de la comunicación al Informante a la dirección facilitada o, en su caso, indicada expresamente por éste, en el plazo de siete días naturales siguientes a su recepción, salvo si ello puede poner en peligro la confidencialidad de la denuncia.

En caso de ser necesario, el Responsable del SII podrá solicitar información adicional al informante. Si la denuncia se presenta verbalmente, se registrará mediante una grabación o transcripción, con el consentimiento del Informante.

4.1.4. Análisis y tramitación

Una vez recibida la denuncia, se analizará y se decidirá si se archiva o se abre una investigación formal:

i. Archivo de la denuncia

La denuncia se archivará en los siguientes casos:

- b) Cuando los hechos no estén comprendidos dentro del ámbito material del SII conforme a la Sección 2.2 de esta Política. En concreto, cuando los hechos comunicados versen sobre incidencias, reclamaciones o cuestiones relativas a la actividad comercial, contractual o de atención ordinaria al cliente o usuario, y deban ser gestionados a través del canal de atención al cliente u otros procedimientos internos establecidos para ese fin.
- c) Cuando no existan pruebas suficientes para respaldar la denuncia y no sea posible subsanar dicha falta.
- d) Cuando la denuncia es anónima y no es posible obtener más información.
- e) Cuando ya exista una investigación en curso sobre los mismos hechos, tanto de forma interna como por parte de las autoridades judiciales.
- f) Transcurridos tres meses sin iniciar una investigación.

En estos casos, el Informante será notificado y los datos personales de la denuncia serán eliminados, manteniendo solo la información no personal (anonimizada) indispensable para dejar evidencia del funcionamiento del SII.

ii. Apertura de una investigación formal y tramitación de la denuncia

En el caso de que, del análisis de la denuncia, se concluya que existen pruebas y/o indicios sólidos y suficientes que respalden la veracidad de la denuncia y describan hechos dentro del ámbito de aplicación de esta Política, el Responsable del SII procederá a la apertura del expediente y se iniciará la investigación formal de los hechos.

Se dará traslado al Informante, cuando proceda, de la decisión de apertura del expediente e inicio de la investigación.

Para llevar a cabo la investigación, se nombrarán instructores imparciales ("**Instructores**"), quienes podrán adoptar medidas cautelares si es necesario, como en el caso de ser necesario preservar pruebas o proteger la seguridad de los involucrados.

La investigación de los hechos se llevará a cabo sin dilación indebida, no pudiendo superar el plazo de **tres (3) meses** desde la recepción de la comunicación o, si no se remitió un acuse de recibo al Informante, desde los siete días después de

efectuarse la comunicación, ampliable por tres meses adicionales en casos de especial complejidad.

A lo largo de la investigación, se llevarán a cabo todas las acciones, pruebas y comprobaciones requeridas para realizar un análisis exhaustivo de los hechos denunciados. Estas acciones pueden incluir entrevistas con las personas involucradas, incluyendo el Informante u otros testigos, la solicitud y revisión de documentos relevantes, la obtención de información de fuentes externas y la aplicación de cualquier otra medida necesaria para asegurar una investigación completa y efectiva.

La(s) persona(s) afectada(s) por la denuncia serán informadas de las acciones u omisiones que se le atribuyen durante la investigación y darle(s) la posibilidad de alegar lo que considere(n). No obstante, dicha información tendrá lugar en el tiempo y forma que se considere adecuado para garantizar el buen fin de la investigación.

SMARTCONTA registrará todas las informaciones recibidas y las investigaciones internas llevadas a cabo. Además, en algunos casos, se mantendrá un registro de las denuncias archivadas para futuras referencias y seguimiento de tendencias.

iii. Informe de conclusiones

Una vez finalizada la investigación, los Instructores generarán un informe de conclusiones con recomendaciones al órgano directivo de SMARTCONTA, que pueden incluir:

- a) El archivo de la denuncia si no se ha producido incumplimiento normativo.
- b) Remisión inmediata de la denuncia al Ministerio Fiscal o Fiscalía Europea, en el caso de hechos indiciariamente constitutivos de delito.
- c) Propuesta de medidas correctoras y/o sancionadoras en función de resultado que haya arrojado la investigación. En relación con las medidas aplicables a las personas involucradas, pueden proponerse advertencias formales o amonestaciones por escrito, sanciones disciplinarias o económicas o multas, según el infractor, acciones legales u otros.

La decisión final sobre las medidas corre a cargo del órgano de gobierno de SMARTCONTA, y se notificará al Informante el resultado de la investigación.

4.2. PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS ANTE LA A.I.I.

El Informante puede elegir presentar su denuncia o información directamente ante la Autoridad Independiente de Protección del Informante, A.A.I, competente, esto es, la Oficina Antifrau de Cataluña, a través del siguiente canal:

<https://www.antifrau.cat/es/investigacion/denuncia.html>

5. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El tratamiento de los datos personales derivados de las denuncias y comunicaciones realizadas a través del SII se realizará en cumplimiento con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (“**LOPDGDD**”), así como con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo (“**RGPD**”).

Para más información sobre el tratamiento de los datos personales, se puede consultar la [Política de Privacidad](#).

En caso de dudas o para ejercer sus derechos, los Informantes pueden contactar con el Delegado de Protección de Datos de SMARTCONTA: privacy@smartconta.com.

En cualquier caso, la persona a la que se refieran los hechos relatados en la denuncia no será en ningún caso informada de la identidad del Informante.

6. OBLIGACIONES DEL INFORMANTE

El Informante deberá actuar con lealtad y responsabilidad, aportando únicamente comunicaciones fundadas en hechos ciertos o, al menos, en indicios razonables. Queda expresamente prohibida la utilización del SII para trasladar denuncias falsas o malintencionadas. En aquellos supuestos en los que se acredite que el Informante ha actuado de forma dolosa, a sabiendas de la falsedad de los hechos comunicados, podrán adoptarse las medidas disciplinarias o legales que resulten procedentes.¹

Asimismo, el Informante está obligado a:

- i. Facilitar toda la información, documentos o evidencias que obren en su poder y que puedan resultar relevantes para la investigación de los hechos.

¹ La formulación intencionada de denuncias falsas, acusaciones sin fundamento o la simulación de delitos constituye una infracción penal tipificada en los artículos 456 y siguientes del Código Penal. Estas conductas pueden ser sancionadas con penas que incluyen la prisión de hasta dos años, además de otras posibles consecuencias legales.

- ii. Observar la máxima discreción sobre el contenido de la denuncia y colaborar, en su caso, con los Instructores durante la tramitación del procedimiento interno.
- iii. Colaborar, en caso de ser requerido, en el desarrollo de la investigación interna.
- iv. No utilizar el canal para fines personales, conflictos laborales ajenos a ilícitos o para resolver disputas internas sin relevancia penal o ética.

7. MEDIDAS DE PROTECCIÓN Y PROHIBICIÓN DE REPRESALÍAS

SMARTCONTA implementará medidas para proteger los derechos y la seguridad de los Informantes, garantizando la confidencialidad y evitando represalias. Las medidas incluyen:

1. Garantizar la confidencialidad de la identidad de los Informantes en la medida permitida por la ley. Las denuncias se manejarán con la mayor discreción posible para proteger la privacidad de los Informantes. Para ello, se han implementado las medidas técnicas y organizativas necesarias para asegurar que los procedimientos de denuncia que se tramiten se mantengan confidenciales y que solo las personas autorizadas en esta Política tengan acceso a la información relacionada con las denuncias.
2. Cumplir con la normativa de protección de datos aplicable, en concreto, el RGPD y la LOPDGDD, así como las disposiciones específicas de la Ley 2/2023.
3. Prohibición de represalias de cualquier tipo contra un Informante que presente una denuncia de buena fe. Esto incluye realizar acciones como despidos o extinción de la relación laboral, imposición de cualquier medida disciplinaria, degradación o denegación de ascensos y cualquier otra modificación sustancial de las condiciones de trabajo (a menos que se realicen como parte normal del trabajo y no estén relacionadas con la denuncia), realizar evaluaciones o referencias negativas, discriminación, o trato desfavorable o injusto, entre otras.
4. Promover una política de comunicación abierta y segura para que los empleados y otros miembros de SMARTCONTA se sientan libres de presentar denuncias a través del SII sin temor a consecuencias negativas.

5. Proporcionar formación y concienciación periódica a todos los empleados y partes interesadas sobre la gestión del SII y la importancia de respetar la política de no represalias.
6. Llevar a cabo una investigación imparcial en caso de que se alegue alguna represalia para determinar la validez de las acusaciones y tomar medidas adecuadas si se confirma una violación de la política de no represalias.

No obstante lo anterior, estarán excluidos de la protección prevista en la presente Política las personas que comuniquen: hechos que hayan sido inadmitidos, cuestiones relativas a conflictos interpersonales o que afecten únicamente al Informante y a las personas a las que se refiera, informaciones que ya estén completamente disponibles para el público, o que constituyan meros rumores o hechos o situaciones no comprendidas en el ámbito de aplicación de la presente Política.

8. DIVULGACIÓN Y ACCESIBILIDAD DEL SII Y DE LA PRESENTE POLÍTICA

El SII deberá ser previa y efectivamente divulgado entre sus destinatarios, tanto entre los empleados como entre aquellas personas que tengan algún tipo de vinculación con SMARTCONTA e indicadas en el apartado 2.2.

Para garantizar esta divulgación, se ha incluido información sobre su existencia en los modelos de documentos que maneja SMARTCONTA, por ejemplo, en el modelo del contrato de trabajo y en los modelos de contratos con clientes y/o con colaboradores externos y consta en la página web de SMARTCONTA en una sección fácilmente identificable.