

Canal Interno de Información

Introducción

Este documento tiene como objetivo definir como transmitir y gestionar una comunicación o denuncia de orden interno por medio de la plataforma que la firma pone a disposición de todos sus miembros a tal efecto.

En el documento, por una parte, se describe la aplicación de Canal Interno de Información para, a continuación, pasar a describir las tres partes que deben tenerse en cuenta en este proceso:

1. Informar a la persona u órgano competente (por lo general, Compliance Officer, en adelante CO) de aquello que queremos poner en evidencia. Se describe más adelante, en el apartado **“Cumplimentar el Formulario”**.
2. Guardar la información que hemos cumplimentado y obtener el código y enlace para poder dar seguimiento a nuestra comunicación, y que se describe en el apartado de **“Obtención de Datos para Seguimiento”**
3. Por último, está la etapa de seguimiento del proceso donde tanto el informante como la persona u órgano que procesa la comunicación van avanzando en el trabajo sobre ella hasta llegar a una resolución. Todo ello se describe en el apartado **“Seguimiento del Caso”**

Aplicación de Canal Interno de Información (Centinela)

Al entrar en la aplicación veremos una pantalla como la siguiente:

The screenshot shows the user interface of the 'Canal Interno de Información' application. At the top, the 'RocaJunyent' logo is on the left, and 'ESPAÑOL' with a dropdown arrow is on the right. Below the header, the title 'CANAL INTERNO DE INFORMACIÓN' is centered. The main area is divided into two columns. The left column contains two sections: 'DOCUMENTOS ADJUNTOS' with a sub-header 'No hay documentos adjuntos' and a plus icon, and 'SISTEMA DE MENSAJERÍA' with a sub-header 'No hay mensajes entre el informante y el responsable del canal' and a plus icon. The right column is titled 'INFORMACIÓN A COMUNICAR' and contains a large text box with the following content: 'Introducción', 'El sistema interno de información te permite reportar una infracción de acuerdo a la L. 2/2023'. Below the text box, there are two dropdown menus: 'Relación con la organización' and 'Tipología de la conducta a comunicar conforme a la L. 2/2023'.

La pantalla tiene 3 zonas:

- La central y más destacable es el formulario donde se cumplimentan los datos que se quieren transmitir por el canal, titulada *Información a Comunicar*
- En el lado izquierdo superior disponemos de un espacio con el título *Documentos Adjuntos*, donde podremos incorporar cualquier documento que queramos aportar (fotos, vídeos, correos, otros documentos). También veremos aquí cualquier documento que el/la CO quiera compartir con nosotros en relación a nuestro caso
- En la misma zona izquierda y bajo la descrita en el punto anterior está el apartado de título *Sistema de Mensajería*, en que podemos intercambiar mensajes a modo de chat con la persona (CO) que está procesando la información transmitida por el canal

Por último, en la parte superior derecha existe un botón con el icono de una impresora, que nos permite imprimir una copia del formulario que hemos cumplimentado, por si la queremos tener en este formato.

1- Cumplimentar el Formulario

El formulario tiene una serie de apartados, algunos de ellos son obligatorios y otros se han de rellenar en función de cuál ha sido la respuesta que hemos dado a alguna pregunta anterior.

Veamos con detalle cada uno de estos apartados y en el mismo orden que aparecen en el formulario:

- Introducción. Es un texto informativo donde se explican algunos aspectos sobre el proceso y el formulario
- Relación con la Organización. Es de carácter obligatorio y tiene dos posibles opciones: Interna o Externa. Se debe indicar Interna si pertenecemos al grupo RocaJunyent, o Externa en caso contrario. Para ver las opciones hay que hacer clic en la flecha que hay a la derecha del campo
- Tipología de la conducta a comunicar conforme a la L 2/2023. Es también obligatorio y tiene múltiples opciones, de las que tenemos que seleccionar una de ellas haciendo clic en el circulito que hay al lado de la elegida. Se observa que en el lado derecho del campo hay una barra que permite desplazarse por todas las opciones ya que el tamaño reservado para este campo no deja que se vean todas al mismo tiempo.
- Desea que la comunicación sea anónima. Este dato no es obligatorio y por defecto se tomará que la comunicación es anónima. Como sucede en el caso de Relación con la Organización hay una flecha en el lado derecho que despliega las opciones de Sí o No.

En el caso de indicar que no se desea el anonimato aparecerán tres nuevos campos que son los siguientes:

- Nombre y Apellidos. De la persona que está realizando el comunicado, es de carácter obligatorio

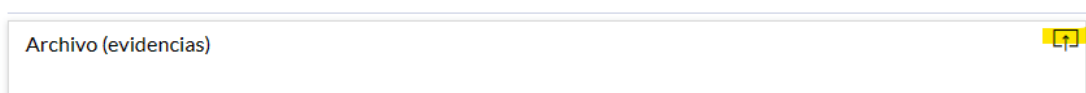
- Correo Electrónico. Para ponerse en contacto con la persona indicada y es de carácter obligatorio
- Teléfono. De manera opcional un número de teléfono por si prefiere este tipo de comunicación la persona que está realizando el comunicado
- Descripción de la Infracción. Una descripción de los hechos que se quieren comunicar y que justifican el tipo de conducta que se ha marcado en el apartado correspondiente. Evidentemente, esta información es de carácter obligatorio.
- Fecha de la Incidencia. De manera opcional podemos indicar la fecha en que se produjo el hecho que estamos comunicando, no es necesario indicar la fecha en que ese hecho fue conocido, en todo caso si esa fecha la consideramos importante se puede indicar en el apartado de Descripción de la Infracción
- ¿Existen Testigos? En el caso de que haya personas que con su testimonio pueden ratificar los hechos indicaremos que Sí. Por defecto, si no se indica nada el sistema entiendo que la respuesta es No. Lo indicaremos marcando la opción que corresponda

En el caso de indicar que sí se verá un nuevo apartado que es:

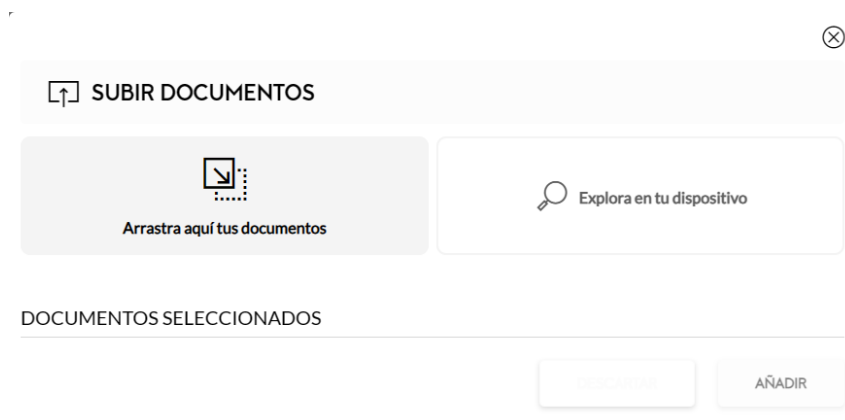
- Enumera los Testigos. Será un cuadro donde introduciremos el nombre de las personas que pueden testificar y es de carácter opcional. Por lo tanto, podemos indicar que hay testigos, pero no indicar el nombre de estos en este comunicado
- Archivos (evidencias). En este apartado que es de carácter opcional podemos subir ficheros que apoyen la información que se está dando en el documento. Estos ficheros pueden ser documentos, audios de tipo MP3 o imágenes tipo JPG.

Para realizar la carga de estos documentos hay que seguir los estos pasos:

- a. Hacer clic en el icono que hay arriba a la derecha de este campo



- b. Verá una pantalla como la siguiente



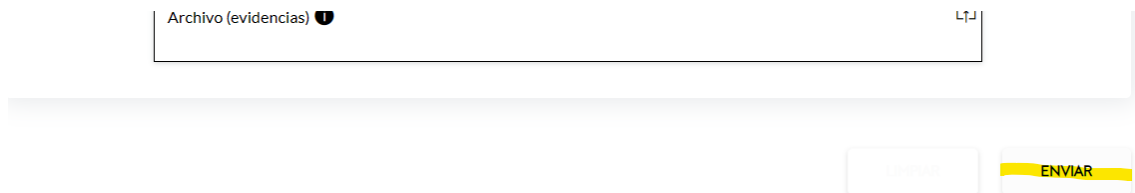
- c. Utilice cualquiera de las dos opciones para incorporar los ficheros. En el caso de Explorar en tu dispositivo se abrirá una pantalla con los archivos que hay en el equipo para seleccionarlos.

Se puede realizar esta operación tantas veces como se desee.

Cuando todos los ficheros están incorporados se hace clic sobre el botón de Añadir y el sistema carga estos ficheros al formulario.

Si durante el proceso se requiere algún documento más, se hará por medio del espacio dedicado a ello en el seguimiento (apartado Seguimiento del Caso), ya que el formulario una vez enviado no se puede cambiar

Una vez que consideremos que todos los datos están introducidos de forma correcta, enviamos el formulario haciendo clic en el botón Enviar que aparece a la derecha en el pie de la pantalla.

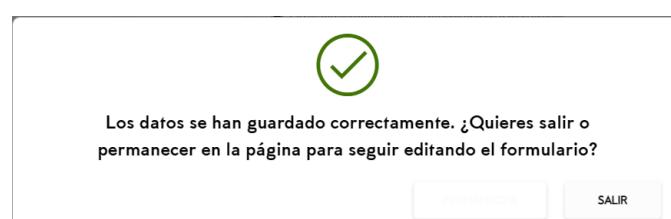


Al pulsar ese botón aparecerá una pequeña pantalla que nos pedirá un título para el formulario que acabamos de introducir, de manera que la persona que lo recibe puede ver esa frase para entender cuál es el contenido de lo escrito.



Al introducir la frase le damos al botón de Aceptar y aparecerá un mensaje de validación indicando que los datos se han guardado y nos da la posibilidad de Salir para acabar con todo el proceso o Continuar para volver al formulario y editarlo de nuevo si lo consideramos oportuno

MUY IMPORTANTE: si no indicamos Salir, los datos solo se han guardado, pero no se han enviado a la persona que debe procesarlos (CO)



2 - Obtención de Datos para Seguimiento

Tras pulsar en Salir nos aparecerá un mensaje indicándonos que los datos se han transmitido correctamente al CO. Nos da entonces también los datos para hacer seguimiento posterior de nuestro caso (código de acceso, y opción de copiar un enlace).



A partir de aquí, distinguiremos 2 casuísticas, según si la comunicación la hemos realizado de forma anónima o no:

1- Anónima:

En este caso, es muy importante anotar los datos anteriores ya que, debido al anonimato, el CO no va a tener forma de contactar con nosotros, y la única manera de que podamos hacer seguimiento del caso, es consultando su avance mediante estos datos.

De todas formas, el sistema nos da la opción de enviar toda la información de seguimiento a una dirección de correo electrónico. Dirección, que no quedará registrada en ningún sitio ni se compartirá con nadie (ni siquiera el CO), simplemente se utilizará para hacer este envío. Para ello, solo tendremos que pulsar en el icono que figura en la parte derecha del texto “Copiar Enlace de Seguimiento”.

En ese caso aparecerá una pantalla como la siguiente, donde tan solo debemos indicar el correo electrónico al que queremos que llegue la información y hacer clic sobre el botón con el texto “Enviar Referencia y Enlace”.



Si se ha utilizado la opción de envío anónimo es muy recomendable seguir los pasos mencionados ya que, de lo contrario, deberemos anotar en algún lugar el código de referencia pues es indispensable introducirlo para entrar a dar seguimiento al formulario.

2- No anónima:

En el caso de que el formulario no se haya introducido de forma anónima no nos preguntará esa dirección de envío, ya que el correo electrónico de referencia está guardado en el formulario. En ese caso, al pulsar en Salir para enviar nuestro caso, lo que ocurrirá es que aparecerá la misma pantalla indicando que los datos se han transmitido correctamente al CO, pero sin código de referencia ya que no es necesario para entrar a realizar seguimiento.

Además, recibiremos un correo electrónico en el buzón especificado con la información del texto que hemos indicado como asunto, el código de referencia y el enlace para hacer seguimiento.

Es el mismo correo que recibiríamos si utilizamos la opción de enviar correo cuando cumplimentamos el formulario de manera anónima.

3 - Seguimiento del caso

Para hacer seguimiento de cualquier caso o comunicación que hayamos abierto, hemos de navegar a la dirección (enlace) que nos ha dado el sistema, según se indicaba en el apartado anterior al finalizar la introducción de nuestro caso.

Si el formulario se introdujo de forma anónima nos pedirá el código de referencia que nos indicó el sistema en el momento de enviarlo, con la siguiente pantalla:



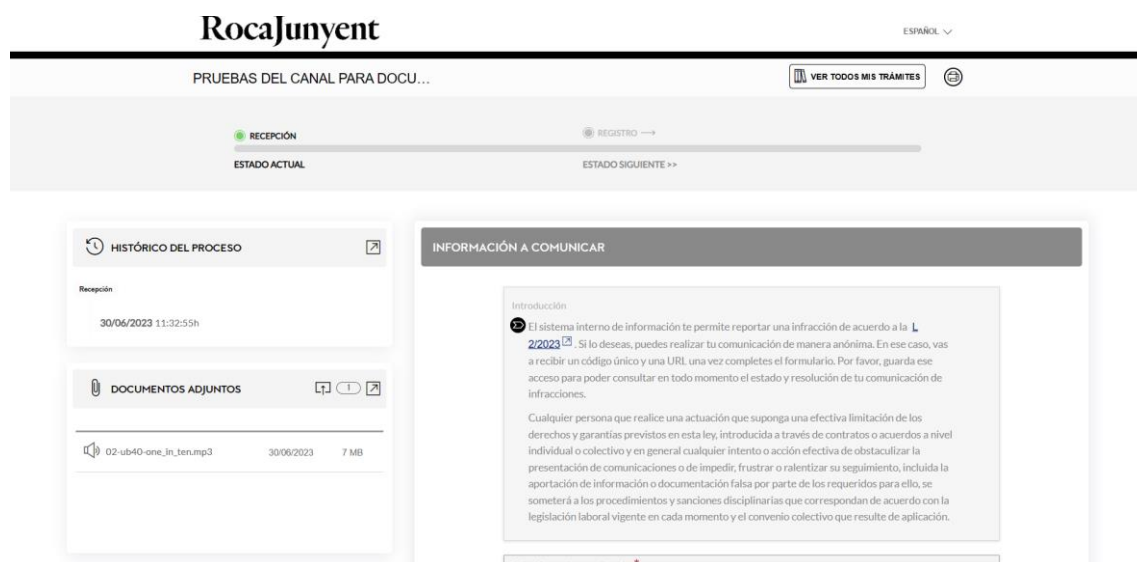
La imagen muestra una interfaz web con el logo 'RocaJunyent' en la parte superior. Debajo del logo, el texto 'Acceso a contenido restringido' indica que se requiere autenticación. Hay un campo de entrada con un icono de código de barras a la izquierda y el texto 'Referencia' a la derecha. Debajo de este campo hay un botón con el texto 'ACCEDER'.

En caso contrario (no anónima) nos pedirá solo el correo electrónico al que nos llegó la información, como único elemento de identificación para el acceso al contenido



The image shows a login form for RocaJunyent. At the top is the logo 'RocaJunyent' in a large, bold, serif font. Below it, the text 'Acceso a contenido restringido' is centered. There is a text input field with an envelope icon on the left and the placeholder text 'Correo electrónico'. Below the input field is a button labeled 'ACCEDER'.

Una vez hemos accedido al formulario registrado, nos aparecerá la pantalla de seguimiento, que tiene esta forma:



The image shows a tracking screen for RocaJunyent. At the top is the logo 'RocaJunyent' and a language dropdown set to 'ESPAÑOL'. Below the logo is a header bar with 'PRUEBAS DEL CANAL PARA DOCU...' and a button 'VER TODOS MIS TRÁMITES'. The main area has a progress bar with 'RECEPCIÓN' (green) and 'REGISTRO' (grey). Below the progress bar are two sections: 'HISTÓRICO DEL PROCESO' and 'DOCUMENTOS ADJUNTOS'. The 'HISTÓRICO DEL PROCESO' section shows a timeline with 'Recepción' at '30/06/2023 11:32:55h'. The 'DOCUMENTOS ADJUNTOS' section shows a table with one row: '02-ub40-one_in_terrup3', '30/06/2023', and '7 MB'. The 'INFORMACIÓN A COMUNICAR' section contains a text box with the following text: 'Introducción. El sistema interno de información te permite reportar una infracción de acuerdo a la L 2/2023. Si lo deseas, puedes realizar tu comunicación de manera anónima. En ese caso, vas a recibir un código único y una URL una vez completes el formulario. Por favor, guarda ese acceso para poder consultar en todo momento el estado y resolución de tu comunicación de infracciones. Cualquier persona que realice una actuación que suponga una efectiva limitación de los derechos y garantías previstos en esta ley, introducida a través de contratos o acuerdos a nivel individual o colectivo y en general cualquier intento o acción efectiva de obstaculizar la presentación de comunicaciones o de impedir, frustrar o ralentizar su seguimiento, incluida la aportación de información o documentación falsa por parte de los requeridos para ello, se someterá a los procedimientos y sanciones disciplinarias que correspondan de acuerdo con la legislación laboral vigente en cada momento y el convenio colectivo que resulte de aplicación.' At the bottom is a field labeled 'Relación con la organización'.

Como podemos ver, es muy parecida a la pantalla que utilizamos para registrar el formulario, pero se añaden algunos conceptos. Evidentemente, el texto del formulario no es editable.

Observamos que en la cabecera de la pantalla hay una zona donde se indica el estado en que está el proceso de tratamiento de nuestra notificación. En el ejemplo que se ve en la imagen anterior, está en estado de Recepción.

Estos estados cambian a medida que se avanza en el proceso y las personas implicadas en él realizan las acciones pertinentes. Por ejemplo, de Recepción pasa a Registro. Es a título informativo y no puede ser alterado.

En la parte superior derecha, además del icono de impresión de la información que ya se comentó en el apartado anterior, aparece un botón con el texto “Ver todos mis trámites” que permite ver un listado de todas las comunicaciones que están asociadas a la persona que se identificó con este correo.

Si el formulario se cumplimentó de manera anónima, como el sistema no sabe quién es la persona que está accediendo y si tiene o no más casos, no aparece ese botón.

Si lo utilizamos veremos una pantalla como ésta, que nos ofrece la información relevante de las comunicaciones que hemos enviado al sistema.

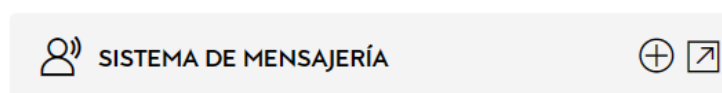
TODOS MIS TRÁMITES					
Buscar					
Asunto	Referencia	Creación	Modificación	Etapas del proceso	Acciones
Pruebas del Canal para documentación	614843	30/06/2023 11:32	30/06/2023 11:34	Recepción	
					TOTAL 1

Lógicamente, solo veremos en esa lista las comunicaciones que hemos enviado de manera no anónima, ya que las anónimas, el sistema no sabe a quien corresponden.

Además de esta información de cabecera, en la parte izquierda de la pantalla aparece un apartado más que se titula *Histórico del Proceso*. En él veremos las acciones que han ido aconteciendo en el proceso y las fechas en que sucedieron, a modo de trazabilidad de lo ocurrido.

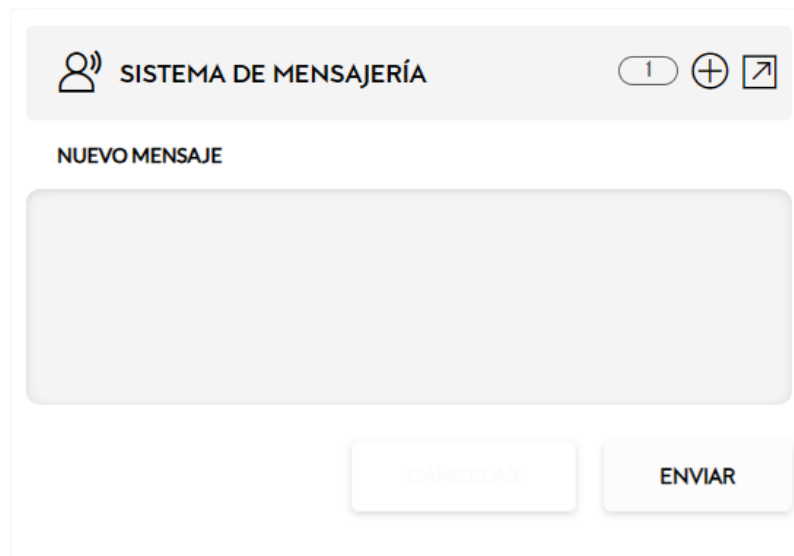
También tenemos el apartado de *Documentos Adjuntos*, tal y como ocurría en el momento de registrarlo. Esto es debido a que durante el procesamiento de este formulario el CO puede solicitar a la persona que añada o clarifique con documentos lo que se está manifestando.

Por último, veremos también el apartado Sistema de Mensajería que, como se ha comentado anteriormente, permite intercambiar mensajes de texto con quien está procesando el caso. Este sistema es bidireccional, es decir, podemos escribir para enviar un mensaje y también nos pueden dejar mensajes para que nosotros los veamos.



No hay mensajes entre el informante y el responsable del canal

Para añadir un mensaje podemos hacer clic en el icono + que vemos y se abre un espacio para redactar el mensaje



The image shows a web interface for a messaging system. At the top, there is a header bar with a user icon on the left, the text "SISTEMA DE MENSAJERÍA" in the center, and a count "1" in a pill-shaped button on the right. To the right of the count are two icons: a plus sign (+) and a share icon (an arrow pointing out of a box). Below the header, the text "NUEVO MENSAJE" is displayed. Underneath this text is a large, empty rectangular box for composing a message. At the bottom of the interface, there are two buttons: "CANCELAR" on the left and "ENVIAR" on the right.

El texto que introduzcamos quedará en este apartado y será visible por la persona que está procesando el caso. Cuando lo hayamos introducido hacemos clic sobre enviar para que se envíe y guarde en el sistema.