

MANUAL CANAL ÉTICO

SWORD SOFTWARE DEVELOPMENT S.L

1. INTRODUCCIÓN

Nuestro ordenamiento jurídico, cada vez más, está impulsando la participación ciudadana para el buen funcionamiento de las instituciones públicas y privadas. Con esto, se da al ciudadano la posibilidad de denunciar infracciones detectadas en el seno de una organización con el fin de actuar en consecuencia y poder remediarlas.

Sword Software Development S.L garantiza su compromiso con los principios de legalidad, transparencia, ética corporativa y profesional rechazando así cualquier tipo de actuación irregular dentro de nuestra organización. Por ello, facilitamos un cauce anónimo de comunicación de incidencias o actuaciones ilícitas que ocurran o puedan ocurrir en la entidad reforzando nuestra cultura de complimiento normativo.

Por lo expuesto, se ha creado este Manual sobre el funcionamiento del canal ético de Sword Software Development S.L a fin de que sea conocido por su personal laboral, por todo aquel que guarde un vínculo laboral o profesional con Sword Software Development S.L y, en definitiva, para toda persona interesada y relacionada con nosotros.

2. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este Manual regula el procedimiento necesario para la correcta implantación y el adecuado funcionamiento del canal ético de Sword Software Development S.L.

El canal ético se trata de un cauce de comunicación a través del cual se puede informar, incluso anónimamente, sobre irregularidades que se cometen en el seno de la organización y de las que se tenga conocimiento o sobre las que existan sospechas razonables.

2.1. ¿Quién puede utilizar nuestro canal ético?

Este canal puede ser utilizado por toda persona que guarde un vínculo profesional y/o laboral con Sword Software Development S.Lcomo pueden ser los trabajadores, accionistas, socios, colaboradores, etc, pero también pueden reportar informaciones los proveedores, los clientes y, en definitiva, cualquier persona que conozca de comportamientos dentro de la organización que pueden resultar perjudiciales para el ciudadano o para la sociedad en su conjunto.

2.2 ¿Sobre qué asuntos se puede informar a través del canal?

A modo orientativo, y sin carácter limitativo o excluyente, las conductas ilícitas o potencialmente ilícitas que se pueden comunicar a través del canal son: acoso, fraude y corrupción (soborno, falsificación de documentos…), robo, protección de datos o seguridad de la información, prácticas poco éticas o malas prácticas (publicidad engañosa), etc.

Además, se pueden plantear dudas o consultas sobre cuestiones relacionadas con nuestra cultura de cumplimiento normativo e incluso se puede pedir consejo o asesoramiento sobre prácticas o procesos relacionados con la organización.

3. PRINCIPIOS

El funcionamiento del canal ético se rige por los principios de buena fe, confidencialidad e indemnidad, e independencia e imparcialidad.

3.1. Principio de buena fe.

La persona que utilice el canal ético para comunicar una irregularidad ha de cumplir con el principio de buena fe que exige que, toda comunicación o denuncia que se realice a través del canal ético debe basarse en hechos o indicios de los que razonablemente pueda concluirse la comisión de un hecho susceptible de ser denunciado. Queda totalmente prohibido denunciar un hecho a sabiendas de su falsedad o con la intención de perjudicar a un tercero. Será sancionado quien presente una denuncia que falte a la verdad o que responda a criterios de venganza o intención de perjudicar al denunciado.

3.2. Principio de confidencialidad y de Indemnidad.

Sword Software Development S.L garantizará la máxima confidencialidad de las comunicaciones recibidas a través del canal ético, así como de la persona interesada y de la persona denunciada impidiendo que tales datos trasciendan. Únicamente, las personas encargadas de la adecuada gestión del procedimiento tendrán acceso a la misma y guardarán la debida confidencialidad. Dicha obligación de confidencialidad no será de aplicación cuando la entidad se vea obligada a revelar y/o poner a disposición información y/o documentación relativa a sus actuaciones, incluida la identidad de las partes implicadas, a requerimiento de la autoridad judicial o administrativa competente.

Asimismo, Sword Software Development S.L garantiza la protección a toda persona que comunique cualquier irregularidad y a quienes pudieran participar en la investigación de los hechos, frente a posibles represalias dentro de la organización.

3.3. Principio de Independencia e Imparcialidad.

Sword Software Development S.L ha externalizado el servicio de gestión de canal ético con el fin de cumplir con los principios necesarios de objetividad, independencia e imparcialidad a la hora de investigar las denuncias o asesorar sobre el procedimiento, evitando con ello cualquier conflicto de intereses que pudiera darse.

4. FUNCIONAMIENTO DEL CANAL ÉTICO

4.1. Sistema interno de información: canal ético.

La vía facilitada por Sword Software Development S.L como cauce de comunicaciones relacionadas con nuestra organización, será el canal ético al que se accede a través del siguiente enlace: sword-software-development.canales-eticos.com.

Además, Sword Software Development S.L garantiza la disponibilidad del canal ético a través de medios como es la página web en caso de que contemos con ella, encontrándose siempre en una sección visible e independiente del resto de epígrafes para que resulte fácilmente accesible al usuario.

El uso del canal ético de la organización no impide que el informante pueda acudir ante los canales externos creados por las autoridades competentes, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, así como Jueces y Tribunales.

4.2. Cómo enviar una comunicación a través de la plataforma de canal ético.

El informante, al acceder a nuestro canal ético, será advertido de la posibilidad que tiene de descargar el Navegador Tor al tratarse de un navegador que protege por completo la identidad del informante debido a que no queda registrada la IP del dispositivo. Esta descarga la podrá realizar directamente a través de la ventana informativa en la parte superior de la página de inicio del canal ético y, con ello, garantizar la máxima confidencialidad en las comunicaciones.

Para interponer una comunicación, se accederá a la pestaña Nueva Comunicación y así se procederá a cumplimentar los siguientes puntos:

1. *Descripción*. Se indicará el asunto de que se trata la comunicación, así como una descripción lo más detallada posible de la misma pudiendo subir archivos como prueba documental.
2. *Identificación.* No resulta obligatoria y, en este apartado, se avisa el informante de la posibilidad que este tiene de no revelar su identidad. En caso de querer acreditar su identidad, facilitará su nombre y apellidos junto a su correo electrónico.
3. *Condiciones y reglas de uso.* El informante deberá leer y aceptar las normas que rigen el canal ético como prueba de que ha quedado informado.

Una vez se entrega la comunicación, la plataforma facilitará un código para llevar a cabo el seguimiento del procedimiento.

Con el fin de que el usuario pueda realizar el seguimiento de su procedimiento y comprobar su estado, deberá acudir a la opción “Seguimiento” de la misma página de inicio del canal ético introduciendo el código numérico que le fue facilitado cuando envió su comunicación.

Todas las comunicaciones entre informante e Instructor se realizarán a través de la plataforma establecida a tal efecto, incluyendo incluso un chat entre informante e Instructor. No obstante, cuando el usuario se haya identificado facilitando su dirección de correo electrónico, las comunicaciones entre informante e Instructor se llevarán a cabo mediante este medio.

La denuncia deberá ser individual. En caso de que varias personas tengan conocimiento del mismo hecho, cada una de ellas deberá comunicarlo de forma individual a través del canal.

4.3. Comunicación de denuncias falsas o de mala fe.

El canal ético de Sword Software Development S.L debe emplearse de manera responsable y adecuada. La comunicación de hechos falsos, con una actitud maliciosa y moralmente deshonesta, supone una infracción de la buena fe que debe presidir las relaciones laborales y profesionales con Sword Software Development S.L, pudiendo derivar en medidas disciplinarias de conformidad con el convenio colectivo vigente, de aplicación al personal laboral.

Si, tras el oportuno análisis, se pudiera concluir que los hechos comunicados son manifiestamente falsos y que la denuncia ha sido presentada con actitud maliciosa y mala fe:

(i) se archivará la denuncia, documentando los motivos que han llevado a archivar el expediente, finalizando la labor de investigación;

(ii) se informará, de forma escrita, la propuesta de sanción al Órgano de Dirección o, en su caso, al Consejo de Administración, quien decidirá la acción disciplinaria a aplicar al denunciante de mala fe, y/o la posibilidad de poder reclamar responsabilidades civiles o penales,

5. GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

La tramitación o gestión del procedimiento, desde el momento en que se interpone una comunicación o denuncia, es llevada a cabo por parte de un tercero ajeno (Instructor) a Sword Software Development S.L con el fin de cumplir con la debida imparcialidad y objetividad que requiere este tipo de procedimientos, así como para evitar la existencia de conflictos de intereses.

La tramitación del procedimiento engloba desde que la denuncia es comunicada a través del canal hasta la resolución del mismo y, para ello, hemos dividido este proceso en las siguientes fases:

5.1. Fase de recepción: recepción, examen y categorización de la comunicación.

Una vez recibida por el Instructor la comunicación interpuesta, este emitirá al informante un acuse de recibo de la recepción en un plazo de siete (7) días naturales y mediante el que se informará de uno de los siguientes resultados:

- **Admisión a trámite**. Los hechos comunicados o denunciados son susceptibles de ser considerados actos ilícitos o comportamientos irregulares que atentan contra los principios y valores de la organización para lo que será necesario continuar con su investigación.
- **Inadmisión a trámite.** Se procederá a la inadmisión de la denuncia y al archivo del procedimiento en los siguientes supuestos:

  (i) Los hechos descritos no son susceptibles de ser considerados ilícitos o irregulares;
  (ii) Los hechos descritos no son respaldados en pruebas suficientemente contundentes.

  Existirán casos en los que se asesorará al informante sobre otras formas en las que debe proceder, referenciándole acerca de cuál sería el procedimiento más adecuado para la resolución del asunto objeto de su comunicación. En algunos casos, si la comunicación puede ser relevante para cualquier otro departamento a los fines de una mejor del servicio, aquella será derivada al departamento o área correspondiente de la organización.

En cualquier caso, se informará, de forma escrita, acerca de la decisión adoptada y el motivo de la admisión o inadmisión a trámite de la denuncia.

5.2. Fase de investigación.

5.2.1. Apertura expediente e investigación de los hechos comunicados.

El Instructor del procedimiento, una vez evaluada, valorada y admitida la comunicación, procederá a la elaboración de un expediente de apertura sobre la denuncia en investigación.

El objetivo del expediente de apertura es recabar la máxima trazabilidad del proceso de investigación, en caso de que la denuncia pueda ser requerida por cualquier autoridad judicial competente.

El Instructor actuará con las debidas garantías de confidencialidad y resto de principios de actuación aplicables, quien se encargará de la investigación y de la recolección de evidencias de la denuncia.

En el transcurso de la investigación, se podrá recurrir a las diferentes áreas de la organización para desarrollar de forma efectiva la reclamación de pruebas y análisis que permita contrastar los hechos denunciados.

El órgano de Dirección de la organización podrá ser requerido en cualquier momento por el Instructor para complementar, de forma coordinada, las acciones de investigación llevadas a cabo por este último, siempre con la máxima confidencialidad y discreción.

El Instructor emprenderá, si lo considera necesario, acciones tendentes a profundizar en los hechos y a recabar información adicional para tomar una correcta decisión, de forma objetiva, en base a las evidencias recabadas. Las acciones de investigación pueden contemplar: requerir nuevas evidencias y/o pruebas al denunciante para mejorar el proceso de investigación; concertar entrevistas con las personas implicadas; revisar toda aquella información relativa a la relación profesional de los implicados con la organización, siempre con respeto a las leyes de protección de datos y privacidad de los implicados; análisis forense por un experto externo independiente; cualquier otra acción que considere necesaria para continuar con el proceso de investigación, respetando la normativa vigente en protección de datos.

La investigación consistirá, en todo momento, de un análisis objetivo de la documentación disponible, la obtención de evidencias, recolección de pruebas y el análisis de las mismas.

El plazo de investigación no será superior a tres (3) meses a contar desde que se recibió la comunicación o, si no se remitió un acuse de recibo al informante, a los tres (3) meses a partir del vencimiento del plazo de siete (7) días después de efectuarse la comunicación, salvo en casos de especial complejidad que requieran una ampliación el plazo, en cuyo caso, este podrá extenderse hasta un máximo de otros tres (3) meses adicionales.

5.2.2. Resolución de la investigación e Informe de conclusiones.

Una vez analizadas las alegaciones y las pruebas recabadas por parte del Instructor, se cierra la fase de investigación y se procede a la elaboración de un informe de conclusiones reflejando el resultado de dicha fase. Este informe de conclusiones recogerá, de forma clara, la valoración de los hechos y una propuesta de actuación con posibles medidas a aplicar. Si existiera alguna limitación en el transcurso de la investigación, debe quedar reflejado en el informe.

5.3. Fase de decisión.

Tras la fase de investigación, en la fase de decisión, el órgano de dirección o consejo de administración de la entidad analizará el informe que ha redactado el equipo instructor con la propuesta de medidas a adoptar, a los fines de emitir la resolución oportuna determinando las medidas a aplicar.

Se deberá informar por escrito al informante y al denunciado acerca de la decisión acordada y su justificación, pudiendo darse una de las siguientes opciones:

- **Desestimación de la denuncia.** Supuesto en el que la investigación de los hechos comunicados se manifiesta la ausencia de incumplimiento.
- **Estimación de la denuncia.** Supuesto en el que se prueba que los hechos denunciados son ciertos, debiendo proceder a detallar las acciones que sustentan dicha conclusión y las medidas que serán adoptadas.

En los casos de extrema gravedad, será obligación de la entidad, informar de tales hechos a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y/o Jueces y Tribunales.

6. LIBRO- REGISTRO

Sword Software Development S.L cuenta con un libro-registro de las informaciones recibidas y de las investigaciones internas a que hayan dado lugar, garantizando, en todo caso, los requisitos de confidencialidad previstos.

Este registro no será público y únicamente a petición razonada de la autoridad judicial competente, mediante auto, y en el marco de un procedimiento judicial y bajo la tutela de aquella, podrá accederse total o parcialmente al contenido del referido registro.

Los datos personales relativos a las informaciones recibidas y a las investigaciones internas a que se refiere el apartado anterior solo se conservarán durante el período que sea necesario y proporcionado a efectos de cumplir con la ley. En ningún caso podrán conservarse los datos por un período superior a diez años.

7. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Se garantiza por parte de Sword Software Development S.L la confidencialidad de los datos personales del informante que se hubiese identificado y que no serán revelados a las personas a las que se refieren los hechos relatados ni a terceros. Se cumplirán con las medidas técnicas y organizativas adecuadas para preservar la identidad y garantizar la confidencialidad de los datos personales.

Los interesados podrán ejercer sus derechos en materia de protección de datos a que se refieren los artículos 15 a 22 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016.

Por último, el acceso a los datos personales contenidos en el canal ético quedará limitado, exclusivamente, a las personas que deban hacerlo en el ámbito de sus competencias y funciones para poder gestionar el procedimiento.

En Barcelona, a 13 de octubre de 2026

53008247D DAVID MARTINEZ HERNANDEZ (R: B66263641)

Firmado digitalmente por 53008247D DAVID MARTINEZ HERNANDEZ (R: B66263641)
Fecha: 2026.10.13 17:07:45 +02'00'

Fdo: _____

Sword Software Development S.L