



POLÍTICA DEL CANAL DE COMUNICACIÓN INTERNO

Norma	POLÍTICA DEL CANAL DE COMUNICACIÓN INTERNO
Versión	PCCI 001
Aprobada	Junta General de 22.09.2025
En vigor	Desde el 27.09.2025

ÍNDICE

- 1. Introducción**
- 2. Ámbito de aplicación**
- 3. Principios generales**
- 4. Vías para presentar comunicaciones**
- 5. Recomendaciones para los informantes**
- 6. Tramitación de las comunicaciones**
- 7. Libro-registro de comunicaciones**
- 8. Protección de datos personales**
- 9. Régimen disciplinario**

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Wake Up aspira a que su conducta y la de las personas físicas y jurídicas con las que interactúe y que forman parte de su red, responda y se acomode, además de a la legislación vigente, a los principios éticos y de conducta de negocio responsable desarrollados en nuestro Código de Principio de Negocio Responsable, así como al Código Europeo de la Venta Directa de Seldia (The European Direct Selling Association) y al Código y principios de la Asociación de Venta Directa de España y de todos aquellos países en los que se desarrolle actividad por Wake Up.

1.2 Para generar un entorno de transparencia y fomentar el respeto de la legalidad y las normas de conducta establecidas en nuestros Principios de Negocio Responsable, Wake Up ha implementado un sistema interno de comunicación (Canal de Comunicación Interno) para que cualquier persona relacionada con Wake Up o cualquier tercera persona ajena a ella que conozca o sospeche de un incumplimiento normativo pueda reportarlo internamente de forma identificada o anónima.

Canal Interno de Comunicación que dispone de un apartado específico de consultas para que a través de dicho apartado se puedan realizar consultas previas a la realización de una comunicación relacionada con un posible incumplimiento normativo.

1.3 La presente política establece los principios esenciales del procedimiento de gestión de comunicaciones, los derechos que asisten a los informantes, así como el procedimiento que regula las comunicaciones, partiendo de lo dispuesto en 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.

1.4 Este Canal de Comunicación Interno de información ha sido establecido por Wake Up a pesar de no estar exigido para ello por 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 (en adelante, "Ley de protección del informante"), por la que se incorpora al Derecho español la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019.

2. Ámbito de aplicación

2.1 El Canal de Comunicación Interno constituye la vía preferente para informar sobre las acciones u omisiones incluidas en el ámbito de aplicación de la presente política, sin perjuicio del derecho de los informantes de acudir a las autoridades

competentes para conocer de los hechos, incluyendo, en el caso de España, a la Autoridad Independiente de Protección del Informante o las autoridades que se creen a nivel autonómico con competencias en esta materia.

2.2 En concreto, el Canal de Comunicación Interno es el cauce preferente e idóneo de Wake Up para informar sobre:

- Infracciones contempladas en la Ley de Protección al Informante:
 - Hechos o conductas que puedan tener trascendencia penal.
 - Infracciones administrativas graves o muy graves.
 - Infracciones del Derecho de la Unión Europea incluidas en el ámbito de aplicación de la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo¹.

- Cualesquiera otros incumplimientos o vulneraciones de los principios y valores o normas internas de Wake Up, tales como el Código de Principios de Negocio Responsable y/o cualquier otro tipo de irregularidad que pueda implicar responsabilidad para Wake Up.

- Cualesquiera otros incumplimientos o vulneraciones del Código Europeo de la Venta Directa de Seldia (The European Direct Selling Association) y el Código y principios de la Asociación de Venta Directa de España y de todos aquellos países en los que se desarrolle actividad por Wake Up.

Únicamente quedarán amparadas bajo las medidas de protección que se establecen en la Ley de Protección al Informante quienes remitan las comunicaciones listadas con anterioridad.

2.3 El Canal de Comunicación Interno no debe ser utilizado como vía para presentar quejas generales o compartir opiniones o sentimientos personales que no impliquen una sospecha fundada de incumplimiento de la normativa legal o del Código de Principios de Negocio Responsable, ni tampoco para transmitir información vinculada a meros conflictos interpersonales o que afecten únicamente al informante y a las personas afectadas por la comunicación en

¹ Esta Política será de aplicación a esas acciones u omisiones siempre que: (i) entren dentro del ámbito de aplicación de los actos de la Unión Europea enumerados en el anexo de la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión, con independencia de la calificación que de las mismas realice el ordenamiento jurídico interno; (ii) afecten a los intereses financieros de la Unión Europea tal y como se contemplan en el artículo 325 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea; o (iii) incidan en el mercado interior, tal y como se contempla en el artículo 26, apartado 2 del TFUE, incluidas las infracciones de las normas de la Unión Europea en materia de competencia y ayudas otorgadas por los Estados, así como las infracciones relativas al mercado interior en relación con los actos que infrinjan las normas del impuesto sobre sociedades o con prácticas cuya finalidad sea obtener una ventaja fiscal que desvirtúe el objeto o la finalidad de la legislación aplicable al impuesto sobre sociedades.

relación con hechos que no pueden considerarse desproporcionados en un ambiente normal de actividad empresarial y que no impliquen una infracción del Código de Principios de Negocio Responsable ni de la legislación aplicable. Todos los demás asuntos que no constituyan materia de comunicación en los términos previstos en esta política deberán ser comunicados a través de los medios disponibles en Wake Up para tal efecto.

2.4 El Canal de Comunicación interno tampoco debe ser utilizado para informar de eventos que presenten una amenaza inmediata para la vida o la propiedad. Cuando se requiera asistencia de emergencia, deberá comunicarse la situación a los servicios de emergencia.

2.5 Todos los demás asuntos que no constituyan materia de comunicación en los términos previstos en esta política deberán ser comunicados a través de los medios disponibles en Wake Up para tal efecto.

3. Principios Generales

3.1 Veracidad y honestidad: las comunicaciones efectuadas a través del Canal de Comunicación Interno deberán atender a criterios de veracidad y proporcionalidad, no pudiendo ser utilizados con fines distintos de aquellos que persigan el cumplimiento de lo previsto en la ley, la normativa de Wake Up y el Código de Principios de Negocio Responsable.

Están terminantemente prohibidas las comunicaciones realizadas a sabiendas de su falsedad o con temerario desprecio hacia la verdad. El informante que realice una comunicación a sabiendas de su falsedad o con temerario desprecio hacia la verdad estará sujeto a posible sanción disciplinaria y/o a las medidas legales que correspondan atendiendo a las responsabilidades administrativas, mercantiles, civiles y/o penales previstas en las normas aplicables.

3.2 Confidencialidad: se mantendrá la confidencialidad de las comunicaciones recibidas y de la investigación realizada. Todas las investigaciones internas se llevarán a cabo con el debido respeto tanto a los derechos del informante como a los de la persona o personas afectadas o investigadas.

En el caso de que una comunicación se realice por una vía distinta del Canal de Comunicación Interno o a miembros de Wake Up no responsables del tratamiento de las comunicaciones, el receptor de la información también estará sujeto a la citada obligación de confidencialidad y deberá remitir la comunicación inmediatamente a través del Canal de Comunicación Interno.

3.3 Confidencialidad de la identidad del informante: la identidad de la persona que comunique una actuación que pueda ser constitutiva de delito o

contraria a la ley y/o contraria a nuestros Principios de Negocio Responsable o normativa interna a través del Canal Interno será confidencial, no será comunicada al sujeto afectado ni a ningún otro tercero sin su consentimiento, salvo los miembros de Wake Up que lleven a cabo la Investigación Interna o deban adoptar medidas de protección, garantizando así la reserva de la identidad del informante.

En ningún caso se comunicará la identidad del informante a la persona investigada o afectada por la comunicación.

Sin perjuicio de lo anterior, los datos de las personas que efectúen la comunicación, si son conocidos, podrán ser facilitados tanto a las autoridades administrativas o judiciales, en la medida en que fueren requeridos por tales autoridades como consecuencia de cualquier procedimiento derivado del objeto de la comunicación o información, como a las personas implicadas en cualquier investigación posterior o procedimiento judicial incoado como consecuencia de la investigación. Dicha cesión de los datos a las autoridades administrativas o judiciales se realizará siempre dando pleno cumplimiento a la legislación de protección de datos de personales.

3.4 Protección al informante y prohibición de represalias: estamos comprometidos, en los términos previstos en la normativa, a no adoptar ninguna forma de represalia, directa o indirecta, incluyendo las amenazas o tentativas de represalias, contra los miembros de Wake Up, los Distribuidores Independientes miembros de la Red, proveedores o partners y/o terceros que hubieran comunicado a través del Canal de Comunicación Interno una conducta o acto que, en relación con la actividad de Wake Up y lo dispuesto en nuestros Principios de Negocio Responsable, deba ser informado, salvo que hubiesen actuado de mala fe o que la información fuese falsa.

La protección al informante y prohibición de represalias no será aplicable en las comunicaciones realizadas a sabiendas de su falsedad o con temerario desprecio hacia la verdad.

Tampoco será aplicable la protección al informante y prohibición de represalias de aquellas personas que comuniquen o revelen:

- Informaciones contenidas en comunicaciones que hayan sido inadmitidas a trámite.
- Informaciones vinculadas a reclamaciones sobre cuestiones de naturaleza interpersonal que no supongan un incumplimiento y/o que formen parte del ámbito estrictamente personal y privado entre las personas involucradas.

- Informaciones que ya estén completamente disponibles para el público o que constituyan meros rumores (a modo de ejemplo, informaciones publicadas en medios de comunicación y aquellas informaciones que carezcan de sustento alguno).
- Informaciones que no se encuentren suficientemente fundamentadas (por ejemplo, informaciones genéricas o inconcretas).

3.5 Comunicaciones anónimas: se admite la posibilidad de formular comunicaciones anónimas, estando prohibida cualquier acción u omisión tendente a averiguar la identidad del informante cuando éste haya optado por el anonimato.

No obstante, Wake Up anima a los informantes a que se identifiquen, toda vez que, con carácter general, la correspondiente identificación facilita el tratamiento e investigación de las comunicaciones.

3.6 Remisión a los responsables de cumplimiento: cuando la comunicación o información sea remitida a una persona distinta del responsable de investigaciones internas y cumplimiento normativo, el receptor de la información deberá remitirla inmediatamente al órgano responsable de la gestión del Canal Interno de Comunicación, preservando la confidencialidad del remitente y del contenido de la comunicación.

3.7 Derechos de la persona investigada: el investigado tiene derecho a ser informado de las acciones u omisiones que se le atribuyen y a ser oído por el instructor de la investigación interna cuantas veces lo solicite. No obstante, la comunicación de la existencia de la investigación a la persona investigada tendrá lugar en el tiempo y forma que se considere adecuado para garantizar el buen fin de la investigación.

Durante la tramitación del expediente, la persona investigada estará amparada por la presunción de inocencia, el derecho al honor y demás derechos previstos en la normativa aplicable, cuyo ejercicio deberá ajustarse al principio de confidencialidad de la identidad del informante. Además, la persona investigada será informada de las decisiones que, en su caso, pueda adoptar Wake Up frente a ella como resultado de la investigación.

3.8 Obligación de reportar incumplimientos: todas las personas que forman parte de Wake Up y de la Red de distribuidores independientes de Wake Up que tenga conocimiento de un incumplimiento cometido por una persona de Wake Up y/o un miembro de la Red de distribuidores independientes de Wake Up, en el marco de su relación profesional o empresarial con Wake Up, deberá comunicarlo inmediatamente a través del Canal de Comunicación Interno, sin temor a sufrir ningún tipo de represalia.

3.9 Deber de colaboración: todas las personas que forman parte de Wake Up y de la Red de distribuidores independientes de Wake Up que no resulten afectados por la comunicación estarán obligados a colaborar con la investigación interna y deberán mantener estricta confidencialidad sobre su existencia y contenido.

4. Vías para presentar comunicaciones

4.1 Las comunicaciones pueden realizarse a través de las siguientes vías:

- Por escrito: a través del formulario del Canal de Comunicación Interno publicado en la web: <https://wakeupservicios.ethic-channel.com/home>
- Verbalmente: mediante una reunión presencial, por videoconferencia o vía telefónica con el Responsable del Canal de Comunicación Interno, previa solicitud del informante. En este caso, la reunión (presencial, telemática o vía telefónica) deberá celebrarse dentro del plazo máximo de siete (7) días desde la solicitud.

Wake Up anima y agradece a los informantes a que preferiblemente utilicen la vía escrita a través del Canal de Comunicación Interno <https://wakeupservicios.ethic-channel.com/home>, respecto de la vía verbal.

4.2 Las comunicaciones verbales se documentarán:

- Mediante grabación de la conversación en un formato seguro, duradero y accesible².
- O, A través transcripción completa de la grabación de la conversación. En este caso, se ofrecerá al informante la oportunidad de comprobar, rectificar y aceptar mediante su firma la transcripción de la conversación.

4.3 En el plazo máximo de siete (7) días naturales siguientes a la recepción de la comunicación se le remitirá acuse de recibo. El Responsable del Canal de Comunicación Interno podrá mantener comunicación con el informante y solicitarle información adicional, velando por la preservación de la confidencialidad de su identidad o su anonimato.

4.4 La recepción de las comunicaciones podrá llevarse a cabo por un tercero externo que ofrezca garantías adecuadas de respeto de la independencia,

² En las comunicaciones grabadas se informará del tratamiento de sus datos de acuerdo a lo que establece el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 y la normativa local de aplicación.

confidencialidad, la protección de datos y el secreto de las comunicaciones, siempre que la legislación local lo permita.

5. Recomendaciones para los informantes

5.1 Contenido de la comunicación: a la hora de realizar una comunicación, con el objeto de que Wake Up pueda iniciar un trabajo de investigación lo más completo posible, recomendamos a los informantes que:

- Realicen una descripción lo más detallada posible de los hechos objeto de la comunicación.
- Que ordenen los hechos descritos de forma cronológica.
- Aporten toda la información y documentación que dispongan y que pueda ser relevante.
- Indiquen el momento o periodo de tiempo en el que o durante el que han tenido lugar los hechos comunicados.
- Identifiquen y relacionen lo más detalladamente posible la persona o personas sobre quienes se realiza la comunicación.
- Informen si hay otras personas que tengan conocimiento de los hechos comunicados.
- Describa como llegaron a su conocimiento los hechos comunicados.

Y, si tienen cualquier duda antes de realizar la comunicación recomendamos realizar una consulta previa, así como revisar detenidamente la presente política.

5.2 Comunicaciones anónimas: Wake up admite la posibilidad de formular comunicaciones anónimas. No obstante, anima a los informantes a que se identifiquen, ya que, con carácter general, la correspondiente identificación facilita el tratamiento e investigación de la comunicación, con la tranquilidad para el informante de contar con las garantías de protección y de prohibición de represalias.

5.3 Conservación código acceso y clave: tras el envío de la comunicación el sistema le proporcionará un código de comunicación y una clave de acceso. Por favor, consérvelos, porque le permitirán consultar en cualquier momento el estado de la comunicación. Y, especialmente si la comunicación realizada ha sido anónima, debido a que, por motivos de seguridad, solo el informante conoce su código de acceso y su clave. Si pierde cualquiera de ellos, no podrá hacer un seguimiento de la comunicación y no podrá saber como avanza, ni aportar más información si Wake Up le requiere para ello de cara a profundizar y avanzar en la investigación.

5.4 Seguimiento: para el correcto funcionamiento y desarrollo de la investigación interna recomendamos a los informantes para que de forma

periódica consulten el estado de la comunicación con el objeto de comprobar si Wake Up les requiere para que amplíen y/o aclaren algún extremo de los comunicados, incluido el posible requerimiento de aportar más documentación.

6. Tramitación de las comunicaciones recibidas a través del Canal de Comunicaciones Interno.

6.1 Con carácter general, se mantendrá una estricta confidencialidad de las comunicaciones recibidas y de la eventual instrucción realizada, de manera que únicamente tengan acceso a su contenido las personas que participen directa o indirectamente en la investigación interna.

6.2 Durante la tramitación del expediente, la persona investigada tendrá derecho a ser oída, a la presunción de inocencia, al derecho al honor, al derecho de defensa y demás derechos previstos en la normativa aplicable, cuyo ejercicio deberá ajustarse al principio de confidencialidad de la identidad del informante. Además, la persona investigada será informada de las decisiones que, en su caso, pueda adoptar Wake Up frente a ella como resultado de la investigación.

6.3 Las comunicaciones generalmente serán admitidas a trámite, salvo que se dé algunos de los siguientes supuestos:

- Cuando los hechos relatados carezcan de toda verosimilitud.
- Cuando los hechos no se refieran a la posible comisión de un incumplimiento detallado en el apartado 2.2 de la presente política.
- Cuando la comunicación carezca manifiestamente de fundamento o existan indicios racionales de haberse obtenido la información que la sustenta mediante la comisión de un delito o con vulneración de los derechos fundamentales de la persona afectada o de terceros.
- Cuando la comunicación se refiera a hechos objeto de una comunicación previa del mismo informante y no contenga información nueva y significativa que justifique su tramitación.

La inadmisión de la comunicación formulada a través del Canal de Comunicación Interno será comunicada al informante dentro de los siguientes siete (7) días hábiles, salvo que este hubiera renunciado a recibir comunicaciones relativas al procedimiento.

6.4 Como regla general, la tramitación de una investigación interna se realizará en el plazo de tres (3) meses, salvo en aquellos supuestos de especial

complejidad, en cuyo caso podrá extenderse la tramitación de la investigación hasta un máximo de otros tres (3) meses adicionales.

6.5 Una vez admitida a trámite la comunicación de los hechos se llevará a cabo una investigación interna bajo la más estricta confidencialidad. En la investigación interna que se realice, el Instructor del Canal de Comunicación instruirá el correspondiente expediente contradictorio, llevando a cabo las diligencias e investigaciones necesarias, respetando en todo momento los principios generales del Canal de Comunicación Interno de Wake Up.

El Instructor comprobará la veracidad y la exactitud de la información contenida en la comunicación y, en particular, de la conducta informada, con respeto a los derechos de los afectados, en especial, a la presunción de inocencia y al honor de las personas involucradas. A estos efectos, dará trámite de audiencia a todos los afectados y testigos y practicará cuantas diligencias estime necesarias.

La instrucción comprenderá, siempre que sea posible, una entrevista con la persona afectada en la que, siempre con absoluto respeto a la presunción de inocencia, se le invitará a exponer su versión de los hechos y a aportar aquellos medios de prueba que considere adecuados y pertinentes. A fin de garantizar el derecho de defensa de la persona afectada, la misma tendrá acceso al expediente sin revelar información que pudiera identificar a la persona informante, pudiendo ser oída en cualquier momento y presentar cuantas alegaciones por considere oportunas.

En ningún caso se comunicará a los sujetos afectados la identidad del informante ni se dará acceso a la comunicación. Se dará únicamente noticia de la comunicación, con sucinta relación de hechos al investigado.

6.6 Si se apreciasen indicios de delito, los mismos se pondrán en conocimiento de las autoridades competentes.

6.7 Las investigaciones internas finalizaran con el siguiente pronunciamiento:

- El archivo del expediente por no apreciar la concurrencia de las infracciones informadas.
- Que se aprecia la concurrencia de alguna infracción, con adopción de la sanción y medidas que correspondan.

En ambos casos será notificado al informante y, en su caso, a la persona afectada.

6.8 Para el correcto desarrollo de la investigación interna el Responsable del Canal de Comunicación Interno puede, sin perjuicio del cumplimiento de los principios generales de la presente política, facilitar el acceso a los datos que sean necesarios para llevar a cabo la investigación interna a:

- Asesores y colaboradores externos que presten servicios al departamento jurídico y de cumplimiento normativo relacionados con la investigación de las comunicaciones recibidas a través del Canal Interno.
- Aquellas áreas o departamentos relevantes de cara a la tramitación de la comunicación y, en su caso, para la investigación y las posibles medidas a tomar con respecto a la conducta comunicada siempre y cuando resulte necesario.
- Igualmente, los datos personales podrán ser cedidos a la Administración Pública, al Ministerio Fiscal, así como a las Administraciones Públicas competentes como consecuencia de la investigación interna iniciada o pendiente de inicio.

7. Libro-registro de comunicaciones

En el Canal de Comunicación Interno se llevará un registro de las comunicaciones recibidas y de las investigaciones internas a que hayan dado lugar, garantizando la debida confidencialidad y el cumplimiento de la normativa de protección de datos personales.

En dicho registro se cumplimentarán los siguientes datos relativos a esas informaciones:

- Fecha de recepción
- Código de identificación
- Actuaciones desarrolladas
- Medidas adoptadas
- Fecha de cierre

El mencionado registro no es de acceso público y únicamente a petición razonada de la Autoridad judicial competente, mediante resolución judicial motivada, y en el marco de un procedimiento judicial y bajo la tutela de aquella, podrá accederse total o parcialmente a su contenido.

8. Protección de datos personales

El tratamiento de datos personales que se realice en el marco del Canal de Comunicación Interno se realizará en pleno cumplimiento de los principios generales y obligaciones establecidas en la normativa de protección de datos personales y en la Ley de protección del informante.

Los datos que se recaben en el Canal de Comunicación Interno serán tratados por Wake Up Plataforma de Servicios S.L. actuando como responsable del

tratamiento de los datos la mercantil Digital Products Development S.L. titular y propietaria de la plataforma y marca comercial Ithikios, como tercero externo que gestiona el Sistema del Canal de Comunicación Interno (art. 6.4 Ley 2/2023, de 20 de febrero).

No obstante, podrán conservarse los datos e información facilitada durante más tiempo con el fin de dejar evidencia del funcionamiento del sistema.

9. Régimen disciplinario

El incumplimiento en lo dispuesto en la presente política podrá dar lugar a la imposición de sanciones disciplinarias o a las actuaciones de carácter mercantil, civil, administrativo o incluso penal que procedan según la relación que el infractor mantenga con Wake Up, incluida la suspensión y/o rescisión de la licencia de Distribuidor Independiente, sin que dicha rescisión le dé al Distribuidor Independiente ningún derecho de indemnización o compensación.

En todo caso, se considera incumplimiento de la presente política cualquier conducta que:

- Impida o intente impedir que se realicen comunicaciones o frustren o traten de frustrar su seguimiento.
- Adopte medidas de represalia contra los informantes.
- Promueva procedimientos abusivos contra los informantes.
- Incumpla su deber de confidencialidad respecto de la identidad del informante o de las personas involucradas en la comunicación, así como su deber de secreto sobre cualquier información relacionada con la comunicación formulada.
- Comuniquen o revelen públicamente información a sabiendas de su falsedad.