Código de Ética y Conducta

Consum, S. Coop. V.

ÍNDICE

1. **INTRODUCCIÓN.**
   - 1.1.- Necesidad y oportunidad.
   - 1.2.- El Código Consum de Buen Gobierno Corporativo.
2. **DEFINICIÓN Y OBJETO DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA.**
3. **ÁMBITO DE APLICACIÓN Y PRINCIPIOS GENERALES DE ACTUACIÓN.**
4. **FORMA DE ACTUAR EN CONSUM: COMPROMISOS DE CONDUCTA Y PRÁCTICAS RESPONSABLES.**
   - 4.1.- Cumplimiento de la legislación, normativa interna, acuerdos, convenios y contratos.
   - 4.2.- Relaciones con socios trabajadores y empleados.
   - 4.3.- Relaciones con socios-clientes y con clientes.
   - 4.4.- Relaciones con los competidores y con el mercado.
   - 4.5.- Relaciones con los proveedores.
   - 4.6.-Relaciones con los franquiciados.
   - 4.7.- Relaciones con las Administraciones Públicas (autoridades y funcionarios).
   - 4.8.- Relaciones institucionales, con los Medios de Comunicación y Redes Sociales.
   - 4.9.- Relaciones con las asociaciones y organizaciones empresariales.
   - 4.10.- Conflictos de interés y ejercicio de otras actividades.
   - 4.11.- Uso de bienes y servicios de la cooperativa.
   - 4.12.- Confidencialidad de la información.
   - 4.13.- Protección de datos personales: el Delegado de Protección de Datos (“Data Protection Officer”).
   - 4.14.- Seguridad informática.
   - 4.15.- Protección de las marcas, propiedad industrial e intelectual.
   - 4.16.- Registro de las operaciones.
5. **LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE): COMPROMISO SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL.**
6. **EL COMITÉ DE ÉTICA Y EL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO.**
7. **EL CANAL DE DENUNCIAS.**
8. **LA APROBACIÓN, MODIFICACIÓN, CUMPLIMIENTO E INTERPRETACIÓN DEL CÓDIGO.**
9. **LA DIFUSIÓN Y APLICACIÓN DEL CÓDIGO.**

INTRODUCCIÓN

1.1.- NECESIDAD Y OPORTUNIDAD

1.1.1.- En una sociedad como la actual se hace cada vez más necesario para las empresas establecer relaciones fuertes, fluidas y duraderas con todos sus grupos de interés, y en esto, nuestra cooperativa no es una excepción, al contrario, resulta de vital importancia para el mantenimiento a largo plazo de nuestra reputación y capacidad de servicio a nuestros socios y clientes y, en definitiva, para garantizar la sostenibilidad de la entidad a largo plazo.

El avance tecnológico de la sociedad ha hecho que muchas de las formas de actuar y de gestionar en las empresas hayan cambiado de forma sustancial, puesto que, de la misma manera que hace algunos años la propiedad de las marcas era de la propia empresa y, por tanto, se producía una comunicación unidireccional desde la misma al destinatario receptor (cliente o potencial cliente), ahora no puede decirse lo mismo, ya que, sin excesivas dudas o titubeos, puede afirmarse que las marcas son de propiedad compartida entre la empresa titular de la misma y sus destinatarios.

Y a ello ha contribuido de forma directa y tajante la irrupción de las redes sociales, como forma directa de comunicación universal, mucho más incluso que los medios de comunicación tradicionales, de forma que reviste mucha mayor importancia el mantenimiento de la reputación de la marca, debiendo prestar especial atención a las reacciones de los destinatarios (usuarios, clientes o terceros), para interactuar con ellos, construyendo en común la marca y adaptando la misma a las necesidades de los mismos.

1.1.2.- En este sentido, no se trata solamente de actuar de una manera seria, responsable, correcta, legal y, en definitiva, ética, sino de transmitir a los destinatarios de nuestra actividad y a la sociedad en general, que nuestra manera de hacer las cosas es éticamente correcta. No hacerlo así, sería un grave error estratégico que podría ocasionar graves perjuicios en un futuro inmediato.

1.1.3.- Nuestra cooperativa lleva muchos años (desde su propia fundación) actuando en el mercado de una forma socialmente responsable, precisamente por cuanto que nuestra naturaleza jurídica implica la aceptación como propios de los principios de la responsabilidad social empresarial, de entre los que destaca la solidaridad y la cooperación.

Esta forma de actuar nos ha llevado a adoptar códigos de conducta apropiados y adaptados a los tiempos, de manera que ya desde el año 2006 editamos y publicamos anualmente nuestra Memoria de Sostenibilidad, conforme a los criterios del *Global Reporting Initiative* (GRI), siendo la única empresa de nuestro sector que la realiza. Esta es una manera de hacer las cosas en la que empeñamos nuestros esfuerzos y, de hecho, tenemos aprobada también nuestra Política de Sostenibilidad (acuerdo del Consejo de Dirección del 6 de marzo de 2010), que alumbra nuestra forma de actuar y nuestras bases para la gestión diaria.

Por todo esto, es absolutamente oportuno y conveniente que, además de todo cuanto hemos venido realizando hasta la fecha, dispongamos de un Código Ético o de Conducta, que desarrolle en mayor medida todas cuantas pautas de actuación tenemos ya definidas en los Estatutos Sociales, en el Reglamento de Régimen Interno para Socios Trabajadores, en el Convenio Colectivo de empresa para el personal asalariado, en la Normativa de Centro y, en definitiva, en los acuerdos de la Asamblea General y del Consejo Rector que desarrollan o ejecutan las mismas.

Disponiendo ya de un Código de Buen Gobierno Corporativo, resulta adecuado ya, transcurridos ya más de 4 años desde su aprobación, que se desarrolle el mismo, bajando a niveles más concretos las pautas de actuación de todo el personal que integra nuestra cooperativa, a modo de obligaciones y normas de conductas adicionales a lo que ya de forma legal, estatutaria o interna, ya se encuentran reguladas, de forma que pueda cerrarse el círculo de forma completa para poder afirmar, sin ambages, que nuestra cooperativa dispone de los instrumentos necesarios y efectivos para exigir de su colectivo trabajador (socio o asalariado), y a todos los niveles jerárquicos, un comportamiento exquisito a la hora de relacionarse con los compañeros, con los proveedores, los clientes y, en definitiva, con nuestros grupos de interés.

1.1.4.- Pero, además, desde que en el año 2010 se modificara el Código Penal, introduciendo la responsabilidad penal de las personas jurídicas, ya no solo es oportuno, sino totalmente necesario, disponer de unas pautas de conducta escritas, expresas y hechas públicas, que puedan ser exigibles en cualquier circunstancia en la que se detecte la comisión de un hecho que pueda considerarse delictivo y de cuya realización pueda resultar responsable nuestra cooperativa (con independencia de la responsabilidad personal de la persona física que haya podido cometer dicho hecho).

El artículo 31-bis del Código Penal establece como causa eximente de dicha responsabilidad para las empresas, precisamente, el hecho de disponer de una política de prevención de delitos ("compliance"), que se instrumenta, entre otras cosas, a través de un Código Ético, como el presente, en el que se desarrolle, adaptado a la idiosincrasia de nuestra empresa, todo aquello que no puede hacerse bajo ningún concepto, por significar la vulneración de la Ley, con establecimiento de las sanciones adecuadas, en el marco legalmente aplicable, política que, necesariamente, deberá incluir, como instrumento esencial, el correspondiente "canal de denuncias" (que garantice la confidencialidad) y la creación de un Comité de Ética, así como de un responsable del cumplimiento del Código y demás normas concordantes (Oficial de cumplimiento o "*Compliance Officer*").

1.1.5.- Por tanto, y en consecuencia, la aprobación del presente Código obedece, no solamente a la oportunidad y conveniencia, en consonancia con la Política de Sostenibilidad y mantenimiento de las buenas relaciones con los grupos de interés, sino también, a la necesidad imperiosa de disponer del instrumento que, en un momento determinado, pueda demostrar que la cooperativa hace las cosas bien y, además, lo puede demostrar. Sin que, como se verá, cuanto se contiene en el Código suponga solamente el cumplimiento estricto de las normas legales (en especial, las penales), sino que va más allá, con la exigencia general de comportamientos éticos en todo el ámbito de nuestra actuación, con independencia del rango jerárquico.

1.1.6.- Es decir, y en definitiva, el presente Código establece las normas que constituyen el modelo de organización y gestión de la Cooperativa, cuya finalidad es, en primer lugar, la de promover una verdadera cultura ética corporativa, y, en segundo lugar, y como consecuencia, la de consolidar una cultura de cumplimiento normativo.

1.1.7.- Cualquier referencia que en este Código se haga al trabajador, empleado, socio, consumidor, cliente, consejero, directivo o ejecutivo, se entenderá indistintamente realizada a la trabajadora, empleada, socia, consumidora, clienta, consejera, directiva o ejecutiva. Igualmente, cuando se haga referencia a empleado/a o trabajador/a, se estará refiriendo, indistintamente, a todo el personal de la Cooperativa, sea socio/a trabajador/a o asalariado/a.

1.2.- EL CÓDIGO CONSUM DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO.

1.2.1.- Mediante acuerdo de fecha 23 de febrero de 2012, el Consejo Rector de la Cooperativa aprobó, por unanimidad, el "Código Consum de Buen Gobierno Corporativo", en cuyo artículo 2 se establece que el Código Ético deberá ser uno de los puntales de buen gobierno corporativo de nuestra entidad, y deberá compendiar todas las disposiciones necesarias para gestionar el día a día de la entidad, y que deberá estar conformado por los "principios, valores y directrices que, en coherencia con el Código de Buen Gobierno Corporativo, todas las personas que trabajan en la cooperativa deben observar en el ejercicio de sus funciones", en términos de ·eficiencia, integridad, transparencia y orientación hacia el bien común".

1.2.2.- Definiéndose en el referido Código de Buen Gobierno Corporativo que el Código de Conducta o Código Ético no es un instrumento, sino un fin para nuestra organización, deberá el mismo basarse en los tres pilares fundamentales que tenemos aprobados: a) los diferentes Planes Estratégicos que vayan siendo aprobados (así como los sucesivos Planes de Gestión), que definirán el Modelo de Gestión de la cooperativa; b) el Código de Buen Gobierno Corporativo; y c) La Política de Sostenibilidad de la Cooperativa, que marca nuestras pautas en materia de RSE.

1.2.3.- Consecuentemente, el presente Código trae causa directa del Código de Buen Gobierno Corporativo, y, en desarrollo del mismo, establece las concretas directrices que, como organización, todo el personal de la misma debe cumplir en el desempeño de sus tareas.

2.- DEFINICIÓN Y OBJETO DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

2.1.- El "Código Consum de Ética y Conducta" (en adelante, indistintamente, "Código de Ética y Conducta" o "Código") constituye el desarrollo del Código de Buen Gobierno Corporativo aprobado por el Consejo Rector el 23 de febrero de 2012, y establece las pautas de actuación que deben ser observadas obligatoriamente por todo el personal de "CONSUM, S.COOP.V." (en adelante, indistintamente, "Consum", "Empresa", "Organización" o "Cooperativa") en el desempeño de sus responsabilidades profesionales, sea cual sea el ámbito de las mismas, del escalafón jerárquico que se ocupe o de la condición de trabajo que se tenga, societaria o laboral.

2.2.- El objetivo del presente Código es el de procurar y exigir un comportamiento profesional, ético y responsable de "Consum", como compañía o entidad, y de todo su personal (socio trabajador o asalariado), en el desarrollo de sus funciones y actividades en cualquier parte del territorio en el que nuestra Cooperativa tenga o realice actividad, tanto física, como, en su caso, digital. Esta exigencia se concibe como un elemento básico de su cultura empresarial cooperativa, en la que, necesariamente, se asienta la no solamente la formación, sino también el desarrollo personal y profesional de su personal. En este sentido, y con esta finalidad, se definen en el presente Código los principios y valores que deben regir las relaciones de la Cooperativa con sus grupos de interés o "stake holders" (socios trabajadores y trabajadores, socios-clientes, clientes, proveedores de producto y acreedores de servicios, franquiciados y entidades sociales).

2.3.- Para conseguir este objetivo, el Código:

- Facilita el conocimiento y la aplicación de la cultura empresarial y cooperativa de "Consum", totalmente asentada en el cumplimiento de las normas legales aplicables, así como en la aceptación de las políticas de sostenibilidad y responsabilidad social, con especial atención al cumplimiento de los derechos humanos, respetando de forma total la diversidad de todo el colectivo trabajador, sea cual fuere su origen, con prohibición total de discriminación de clase alguna.

- Establece el principio de debida diligencia para la prevención, detección y erradicación de conductas irregulares (no solamente en el ámbito criminal o penal, sino también en el ámbito ético, es decir, conductas que aunque no supongan una vulneración de norma legal alguna, supongan una contravención de las normas éticas establecidas en el mismo). Para ello, establece las bases para el análisis de los riesgos de la cooperativa (que supondrá la creación y mantenimiento de un "mapa de riesgos" de la organización), la definición de responsabilidades en cada Departamento, División, Área funcional o negocio, la formación de los empleados (socios o asalariados) y, en su caso, de aquellas terceras personas que se relacionen directamente con la cooperativa, así como la formalización de procedimientos, en especial, para la notificación e inmediata eliminación de conductas irregulares ("canal de denuncias").

- Tiene en cuenta el principio de responsabilidad penal de las personas jurídicas, recogido en el ordenamiento jurídico español actual o las posibles modificaciones posteriores.

3.- ÁMBITO DE APLICACIÓN Y PRINCIPIOS GENERALES DE ACTUACIÓN

3.1.- El Código es de obligatoria aplicación a toda la cooperativa y, en su caso, a todas aquellas sociedades que pudieran formar parte en el futuro de la misma y que se integren bajo su dominio, por lo que resulta vinculante para todo su personal, con independencia de la posición jerárquica y función que se desempeñe por cada uno.

3.2.- Igualmente, cuando ello sea posible y, además conveniente para la formalización de la relación negocial, el presente Código podrá aplicarse, en su totalidad o de forma parcial, a cualquier persona física y/o jurídica relacionada con "Consum", debiéndose, para ello, formalizar el correspondiente documento de aplicación, existiendo el firme compromiso de la Cooperativa en la aplicación del Código incluso a terceros en la medida en que sirva para fomentar una forma de actuar ética entre las partes contratantes.

3.3.- El presente Código se notificará de forma personal, y con entrega de copia, a todos los miembros del Consejo Rector, a los Directivos, los Ejecutivos y los Jefes de Área, así como a cualquier persona que represente a "Consum" frente a terceros (cuando así lo requiera la naturaleza de su relación), y todos ellos deberán formalizar por escrito su compromiso de cumplimiento. Igualmente, se recogerá expresamente en los contratos laborales (para el personal asalariado) y en los contratos societarios (para el personal socio), la expresa obligación de cumplimiento del presente Código, incorporando como cláusula a los mismos para el personal que se incorpore a "Consum" a partir de la entrada en vigor de este Código, y mediante anexo a los que ya fueran parte de la organización. A todos ellos se les entregará copia al tiempo de la firma del contrato o anexo.

3.4.- Por motivos debidamente justificados y para casos concretos, podrá exonerarse del cumplimiento de alguna de las obligaciones del presente Código, correspondiendo dicha autorización al Comité de Ética, el cual dará cuenta de inmediato a la Comisión de Auditoría, a fin de que por ésta última se lleve actualizado el debido control de exenciones.

3.5.- El Código Consum de Ética y Conducta se constituye como un instrumento que incluye normas básicas de actuación para lograr un compromiso ético en la organización, tanto a nivel interno, como a nivel de relación con sus grupos de interés, y está basado en los siguientes **principios generales de actuación:**

3.5.1.- A fin de prevenir en la máxima extensión el fraude interno y los errores involuntarios que puedan producirse, "Consum" aplicará en su actividad y decisiones diarias el principio de "separación de funciones". Consecuentemente:

a) Las compras y las anotaciones de operaciones relacionadas con los socios y trabajadores siempre serán realizadas por una persona distinta a la que tiene la responsabilidad de su mantenimiento, y a tal fin se asignará un mínimo de dos o tres personas distintas a este proceso.
b) Toda transacción en materia de inversiones que se realice deberá pasar por las fases de aprobación, autorización, ejecución y registro, cuyo control deberá estar a cargo de personas que sean independientes del Departamento que tiene la responsabilidad de la operación.
c) Las aplicaciones de software administrativo dispondrán de perfiles de usuario restringidos y perfiles máster que permitan limitar el acceso de una sola persona a todas las fases de una operación económica.

3.5.2.- La delegación de funciones realizada mediante el otorgamiento de poderes y la concesión de atribuciones a miembros del Consejo Rector, directivos y al resto de los empleados tiene gran importancia en la estructura organizativa de la Cooperativa y un impacto relevante en su entorno de control. Por tanto, deberán tenerse en cuenta las siguientes pautas de actuación:

a) Se exigirá al Consejo Rector y al Consejo de Dirección un alto deber de diligencia a la hora de atribuir o delegar responsabilidades en otras personas.
b) Todas las decisiones que impliquen delegar funciones, conceder atribuciones y otorgar poderes deberán ser siempre tomadas por el nivel directivo de la Cooperativa.
c) Los poderes que se otorguen deberán ser siempre coherentes con las responsabilidades y funciones delegadas y la posición que ocupa la persona apoderada en la organización.
d) Deberán preverse límites en función de los roles de las personas delegadas, con especial atención a los poderes de gasto y/o de firma de las operaciones, así como actos de mayor riesgo.
e) Se deberá establecer un procedimiento de actualización de los poderes cuando se produzcan cambios organizativos en la Cooperativa, en particular, cambios de funciones de las personas apoderadas.
f) Se deberá establecer un procedimiento que asegure la revocación de los poderes cuando las personas apoderadas terminen su relación con la Cooperativa.
g) Todos los trabajadores de la organización, en el desempeño de su función, actuarán frente a terceros con arreglo a los principios de ética y responsabilidad, asumiendo el rol de "factor mercantil" en cuanto a que sus acuerdos serán válidos frente a terceros, aunque formalmente no se les hayan otorgado poderes específicos, pero sus facultades deriven de las competencias de su propio puesto de trabajo.

3.5.3.- Todas las operaciones de "Consum" (sea quien sea quien las ejecute y cualquiera que sea su materia) respetarán escrupulosamente todas las normas vigentes en todos los territorios en los que se actúe (bien mediante establecimiento físico o mediante canal electrónico) y, en todo caso, deberán llevarse a cabo de forma ética y responsable.

3.5.4.- Todas las acciones que se realicen por el personal de "Consum" (tanto socios trabajadores como empleados) se ajustarán a la literalidad del presente Código y, en caso de duda, se ajustarán al espíritu del mismo.

3.5.5.- Todas las personas, físicas o jurídicas (incluyendo sus representantes o interlocutores), con las que "Consum" mantenga, directa o indirectamente, cualquier relación económica (empresarial o comercial), social o laboral, recibirán un trato digno, justo y equitativo. En este sentido, es de vital importancia poner de manifiesto que la reputación corporativa de la cooperativa depende, en gran medida, del propio trato que se dispense por nuestro personal (operativo, mandos o directivos) a los interlocutores de las personas o empresas con las que la Cooperativa tiene relación, y por ello se exige en su más amplia extensión que el trato que se dispense sea en todo momento adecuado y ético.

3.5.6.- Todas las actividades de "Consum" se llevarán a cabo en la forma que permita una mayor protección del medio ambiente y de forma respetuosa con el mismo, a fin de favorecer la conservación de la biodiversidad y la gestión sostenible de los recursos naturales, todo ello, en cumplimiento de la Política de Sostenibilidad de la Cooperativa.

3.6.- Principios en relación con el personal socio o empleado.

3.6.1.- Aun cuando legalmente es posible, "Consum" no emplea a ninguna persona que no tenga 18 años cumplidos.

3.6.2.- Ninguna persona empleada en la Cooperativa será objeto de discriminación por razón de raza, sexo, orientación sexual, religión, discapacidad, enfermedad, opinión política, edad, nacionalidad, género o cualquier otra causa de las protegidas constitucionalmente.

3.6.3.- "Consum" prohíbe tajantemente toda forma de acoso o abuso físico, sexual, psicológico o verbal a sus empleados (laborales o socios), así como cualquier otra conducta que pueda generar un entorno de trabajo intimidatorio, ofensivo u hostil. Para ello, tiene implantado el "Comité para la prevención del acoso y la discriminación", órgano competente para conocer de las reclamaciones que en esta materia se produzcan.

3.6.4.- El personal asalariado de "Consum" tiene reconocido el derecho de sindicación, de libertad de asociación y de negociación colectiva. El personal trabajador socio tiene reconocidos los derechos socio-laborales en los Estatutos Sociales, Reglamento de Régimen Interno y demás acuerdos de la Asamblea General y Consejo Rector, siendo el órgano que lo representa el Comité Social.

3.6.5.- El horario laboral semanal y las horas extraordinarias no excederán el límite legal establecido por la legislación del país. Las horas extraordinarias serán siempre voluntarias y retribuidas en consonancia con la ley.

3.6.6.- Tanto el anticipo laboral que reciben los socios trabajadores como el salario que perciben los empleados de "Consum" es adecuado a la tarea o función desempeñada, respetando siempre el Convenio Colectivo (en el caso de personal asalariado), y la Normativa Laboral aprobada para los socios trabajadores por el Consejo Rector y demás normas de aplicación (Estatutos y Reglamento de Régimen Interno). En este sentido, todos los puestos de trabajo de la Cooperativa se encuentran descritos y valorados en el Catálogo de Valoración, que aprueba el Consejo Rector, sin que exista en el mismo ninguna discriminación por razón de género o de cualquier otra índole.

3.6.7.- "Consum" garantiza que todos sus empleados realizan su actividad laboral en lugares y condiciones seguras y saludables.

3.6.8.- "Consum" garantiza la contratación y promoción del personal con arreglo a criterios de igualdad, capacidad y no discriminación.

3.7.- Principios relacionados con los Socios-Clientes y Clientes:

3.7.1.- "Consum", en consonancia con la Misión de la Cooperativa, se compromete a satisfacer a todos sus socios-clientes y clientes, ofreciéndoles la posibilidad de realizar una compra de calidad, variedad, precio y servicio, con un alto grado de excelencia, y seguridad, basada en la atención y compromiso de sus trabajadores.

3.7.2.- "Consum" asume el firme compromiso de que los productos que pone a la venta en sus establecimientos (o de manera "on line"), son elaborados de forma ética y responsable

por sus proveedores, no permitiendo que ninguno de ellos haya sido fabricado utilizando mano de obra infantil ni fuera del pertinente ordenamiento jurídico laboral.

3.7.3.- Igualmente, "Consum", de conformidad con sus Valores, se compromete a comunicarse con sus clientes y socios-clientes de una manera clara y transparente y, a tal efecto, establecerá los correspondientes canales de comunicación, tanto físicos como electrónicos.

3.7.4.- La Cooperativa, conforme a lo que se dispone en el epígrafe 4.13 siguiente, se obliga a cumplir en cada momento con las obligaciones legales vigentes en materia de protección de datos, a la hora del tratamiento de los datos de carácter personal de sus socios y clientes.

3.8.- Principios relacionados con sus socios-clientes y socios-trabajadores, como propietarios de la Cooperativa:

3.8.1.- "Consum" tiene implantada en su organización la política de Responsabilidad Social, como integrante de su propia naturaleza jurídica y, por tanto, asume los principios de la Alianza Cooperativa Internacional, en especial, los de solidaridad, ayuda mutua e interés social, entendiendo éstos como la forma de hacer la empresa sostenible en el tiempo, incrementando día a día su valor, y todo ello, en interés común de todos sus socios.

3.9.- Principios relacionados con eventuales socios de negocio ("partners"), proveedores y acreedores:

3.9.1.- "Consum" se compromete a extender la aplicación de este Código a todas aquellas personas, físicas o jurídicas, que se constituyan como "socios de negocio", de forma puntual o con vocación de continuidad, sea cual fuere la fórmula utilizada (asociativa, cooperativa, empresarial), incluyendo como tales a los franquiciados.

3.9.2.- Todos los fabricantes de los productos que, bajo marca propia de la Cooperativa, comercializa "Consum" vendrán obligados a cumplir con las condiciones que, de manera específica, y basadas en lo que se dispone en este Código, se incorporarán a los respectivos contratos de compra, suministro o prestación de servicios. El resto de proveedores de bienes y servicios vendrán obligados a cumplir dichas condiciones en la medida en que les resulte de aplicación. En cualquier caso, los proveedores deberán permitir a "Consum" la realización de revisiones y controles, puntuales o periódicos, a fin de verificar el cumplimiento de tales obligaciones.

3.10.- Principios relacionados con la Sociedad:

3.10.1.- "Consum" asume el compromiso de colaboración leal y de buena fe con la sociedad de los territorios en los que realiza su actividad, en su más amplio sentido, entendiendo por tal la Administración Pública (local, provincial, autonómica o nacional), como el tejido asociativo que la conforma, implicándose, en la medida de lo posible, en los usos y costumbres locales de cada una de ellas.

4.- FORMA DE ACTUAR EN CONSUM: COMPROMISOS DE CONDUCTA Y PRÁCTICAS RESPONSABLES

4.1.- CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN, NORMATIVA INTERNA, ACUERDOS, CONVENIOS Y CONTRATOS.

4.1.1.- La aplicación del presente Código no podrá suponer, en ningún caso, y aun cuando exista duda interpretativa, el incumplimiento de ninguna disposición legal vigente en el territorio de aplicación (local, provincial, autonómica nacional o europea). Y ello debe ser y es así, por cuanto que la premisa básica de la que parte este Código es la del cumplimiento de las normas del Ordenamiento Jurídico, de tal manera que la totalidad de los empleados de "Consum" (sea cual sea su rango jerárquico o responsabilidad) vienen obligados a cumplir con los requisitos y obligaciones que establezca la legislación vigente y para cada materia que tenga que ver con el desempeño de su función. En caso de duda, deberá consultar al Comité de Ética o a la Asesoría Jurídica de la Cooperativa.

4.1.2.- Todo el personal de la Cooperativa deberá cumplir las normas internas de la misma (Estatutos Sociales, Reglamento de Régimen Interno, Normativa de Centro, acuerdos de la Asamblea General, acuerdos del Consejo Rector y, en función de su rango, acuerdos o decisiones de la Dirección General), así como cualquier instrucción que, en desarrollo de las mismas, pudiera dictarse. Las decisiones que cada empleado o socio trabajador adopte en el desempeño de su función deberán ser susceptibles de verificación (tanto interna como externa a través de tercera persona a quien se le asigne la función mediante contrato) para comprobar su adaptación a la normativa interna en vigor. En este sentido, la Cooperativa se compromete a poner los medios y soportes necesarios para que todo el personal de la empresa conozca y comprenda la normativa, tanto interna como externa, necesaria para el desempeño de sus funciones y, en especial, toda aquella normativa que sea requisito esencial para la realización de determinadas tareas o funciones.

4.1.3.- Cualquier persona de la organización, con independencia de su rango jerárquico o funciones, podrá notificar, a través del correspondiente Canal de Denuncias que la Cooperativa tiene implantado, cualquier irregularidad que, a su juicio, se pueda haber cometido por cualquier otra persona de la organización y que suponga la vulneración de lo dispuesto en este Código. La denuncia requerirá aportar toda la información y documentación probatoria, y será tratada de forma totalmente confidencial, pudiendo ser anónima y, en cualquier caso, será exigible, para su tramitación, que la notificación se haya realizado de buena fe y sin perseguir ninguna otra finalidad de beneficio a favor del denunciante o de terceros.

4.1.4.- Igualmente, "Consum" asume como parte de su normativa interna todos aquellos acuerdos y convenios a los que se haya adherido, directamente o a través de asociaciones de las que forme parte, y se compromete a cumplir con los mismos. En este sentido, la Cooperativa mantendrá, a disposición de todos sus empleados, una relación de todos los convenios y acuerdos a los que se encuentre adheridos.

4.1.5.- En especial, "Consum" asume como premisa básica en sus relaciones con terceros, que todo cuanto se haya pactado en un contrato pasa a formar parte de la normativa interna de la Cooperativa y, como tal, resultará de obligatorio cumplimiento, de forma que ninguna persona de la organización (empleado, mando o directivo) podrá decidir no cumplir con la misma, salvo que sea convenientemente autorizado por el Comité de Ética, previo el informe de la Asesoría Jurídica.

4.2.- RELACIONES CON SOCIOS TRABAJADORES Y EMPLEADOS.

4.2.1.- "Consum", como cooperativa socialmente responsable, asume en su integridad la Política de Sostenibilidad que tiene implantada, y se compromete a desarrollar e incrementar todas aquellas medidas sociales que sean necesarias en beneficio de sus socios trabajadores y personal empleado, como uno de los vectores, el "social", que integran la Responsabilidad Social de la Cooperativa, comprometiéndose a seguir editando Memoria de Sostenibilidad, además de la económica, en la que integrará el Informe de Buen Gobierno Corporativo a que se refiere el artículo 4.9 del Código de Buen Gobierno Corporativo.

En este sentido, "Consum" considera a las personas que integran su organización (socios trabajadores y empleados) un factor clave y, como tal, asume de forma íntegra los principios cooperativos, defendiendo y promoviendo el cumplimiento de los derechos humanos y laborales de las personas, comprometiéndose, igualmente, a la aplicación de la normativa y buenas prácticas en materia de condiciones de empleo, salud y seguridad en el puesto de trabajo, así como las medidas de conciliación de la vida personal y laboral. Por ello, "la Cooperativa tiene publicadas todas las Medidas de Conciliación, a disposición del personal, las cuales serán siempre mantenidas al día e incrementadas a medida en que vayan surgiendo nuevas necesidades al respecto. En la actualidad, dichas medidas se contienen en el manual denominado "Más de 50 medidas para conciliar".

4.2.2.- Por su parte, todo el personal de la Cooperativa deberá colaborar en el cumplimiento de todas las normas laborales aplicables (legales o internas), así como en la prevención de riesgos laborales, en la detección y erradicación de irregularidades en esta materia, cualquiera que sea su índole. En esta materia, con independencia de que pueda tramitarse cualquier noticia de irregularidad a través del Canal de Denuncias, quienes resulten conocedores de situaciones de riesgo en la materia, podrán ponerse en contacto y consultar la cuestión al Servicio de Prevención, dependiente del Departamento de Personal.

4.2.3.- En las relaciones con los demás empleados, todos los trabajadores (sean socios o no) vendrán obligados a actuar con el debido respeto y, fundamentalmente, con criterios de dignidad, ética y justicia, tomando en consideración, en todo momento, las diferentes sensibilidades culturales o religiosas que cada persona tenga, no realizando, ni permitiendo que se realice, ninguna forma de violencia, acoso o abuso en el trabajo, así como tampoco discriminaciones por razón de raza, religión, edad, nacionalidad, género o cualquier otra condición personal o social ajena a sus condiciones de mérito y capacidad, con especial consideración hacia la atención y la integración laboral de las personas con discapacidad o minusvalías. Consecuentemente, "Consum" prohíbe cualquier práctica de acoso o "mobbing", del tipo que sea, tanto vertical (jerárquico) como horizontal (entre iguales). Para el caso de algún trabajador (socio o no) tuviere conocimiento de la existencia de cualquier conducta que pueda entrar en colisión con lo que aquí se establece, además de poderlo notificar a través del Canal de Denuncias, tendrá a su disposición el "Comité para la prevención del acoso y la discriminación", a través del cual podrá sustanciarse todo el trámite que se requiera.

4.2.4.- Todo el personal de la Cooperativa (socio o no) es plenamente responsable de cumplir con rigurosidad las normas de prevención, salud y seguridad en el trabajo, así como de velar por su propia seguridad y por la de las personas que dependan jerárquicamente o se vean afectadas por sus actividades.

4.2.5.- Como declaración general, está terminantemente prohibido el consumo de sustancias, psicotrópicas o no, que puedan afectar al debido desempeño en el puesto de trabajo, a las relaciones internas o a las relaciones con terceras personas, socios-clientes o clientes. La vulneración de esta prohibición puede significar la comisión de una infracción muy grave, susceptible de ser sancionada con la expulsión (en caso de socios) o el despido (en caso de personal asalariado).

4.2.6.- Como regla general, no se prohíbe o limita la contratación de trabajadores (socios o empleados) familiares de los que ya lo son de la Cooperativa, no obstante lo cual, deberán respetarse las reglas que en esta materia establezca el Departamento de Personal y, en todo caso, las siguientes:

a) Se entenderá por "familiar" la persona ligada por vínculos de parentesco consanguíneo o afín hasta el cuarto grado inclusive.
b) Salvo excepciones debidamente autorizadas por el Director del Departamento correspondiente, no podrá haber en el mismo centro de trabajo dos personas que sean familiares y que realicen funciones idénticas o similares, aun cuando no tengan relación de dependencia jerárquica.
c) Cuando se trate de funciones diversas, tampoco podrá haber en el mismo centro de trabajo dos familiares que tengan dependencia jerárquica, directa o indirecta, el uno sobre el otro.
d) Cuando, como consecuencia de circunstancias personales, se produzca de forma sobrevenida la relación familiar, el Departamento de Personal adoptará las decisiones oportunas de cara al traslado de centro de uno de los afectados, teniendo en cuenta criterios de oportunidad, proximidad y eficiencia.
e) Específicamente, se tendrá especial cuidado en la contratación de familiares, a fin de que el proceso de selección en los que participen los mismos sea totalmente transparente.

4.2.7.- Las comidas o almuerzos de trabajo internas (es decir, aquellas que se llevan a efecto entre mandos y colaboradores, entre mandos o entre colaboradores, por motivos laborales), se realizarán conforme a criterios de lógica y razonabilidad, bajo la premisa de su necesidad o, al menos, oportunidad o conveniencia, siendo cada Director de Departamento responsable de la aplicación lógica de esta norma.

4.2.8.- Aun cuando ostenten la doble condición de socio-trabajador o trabajador y de socio-cliente, los empleados de Consum se abstendrán de participar en los concursos que organice la cooperativa y que vayan dirigidos en exclusiva a los clientes o socios-clientes de la misma, salvo que las propias bases del concurso establezcan otra cosa o cuando el concurso esté organizado conjuntamente con un proveedor y éste determine su participación. En especial, los empleados (socios o no) que formen parte de un jurado para la concesión de un premio de un concurso organizado por la cooperativa, se abstendrán de participar en el mismo, aun cuando las bases lo permitieran, y además, no podrán otorgar su voto para el premio a familiares directos del propio miembro del jurado, hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad.

4.3.- RELACIONES CON SOCIOS-CLIENTES Y CON CLIENTES.

4.3.1.- En las relaciones y el trato con los socios-clientes y clientes de la Cooperativa, todo el personal de la misma (con independencia de su nivel jerárquico o funciones) vendrá obligado a actuar y a tratar a los mismos con la debida consideración, respeto y dignidad, atendiendo a las diferentes sensibilidades culturales que cada persona pueda tener, no fomentando ni permitiendo que se produzcan situaciones de discriminación en el trato por razón de raza, sexo, orientación sexual,

religión, edad, nacionalidad, opiniones políticas, género o cualquier otro concepto protegido constitucionalmente, debiendo dispensar, de forma especial, un trato exquisito a las personas con discapacidad o minusvalías.

En este sentido, el objetivo de este mandato es el de conseguir el mayor nivel de calidad, eficiencia transparencia y excelencia en el servicio, a fin de conseguir unas relaciones con los clientes y socios-clientes a largo plazo, basadas en la confianza y el respeto mutuo. Cualquier comportamiento contrario a lo aquí establecido, podrá ser considerado como una infracción muy grave, susceptible de ser sancionada con la expulsión (en el caso de socios) o el despido (en el caso de empleados).

4.3.2.- A fin de dar el mayor y mejor servicio a sus socios-clientes y clientes y de dotar a los productos y servicios que se comercialicen de los máximos estándares de seguridad y calidad, "Consum" asume la obligación irrenunciable de exigir de sus proveedores de producto la implantación de protocolos en materia de salud y seguridad, garantizando que todos los artículos que comercializa (tanto en sus establecimientos como en formato electrónico) se encuentran totalmente exentos de riesgos para la salud y que son totalmente seguros en su uso y consumo.

En este sentido, todo el personal de la organización viene obligado a revisar continuamente y a mantener actualizada la normativa en esta materia y, además, la referida al resto de normas y procedimientos aplicables, en especial, los referentes al etiquetado, calidad y características de los productos, sean de consumo alimenticio, sean de otra índole.

En el caso del "producto propio", esto es, producto que se comercializa bajo la marca "Consum" o cualquiera otra propiedad de la Cooperativa, esta última ofrece una doble garantía, la del fabricante y la propia, respondiendo frente al socio-cliente o cliente de cualquier responsabilidad que un error o irregularidad en el mismo (tanto en el proceso de fabricación como en el de comercialización) pueda suponer para la integridad o salud del usuario o consumidor, aun cuando se deduzca claramente o pruebe que la responsabilidad es única del fabricante del producto. De tal manera que, para evitar retrasos y dilaciones innecesarias, "Consum" siempre responderá en estos casos frente a su consumidor o usuario, sin perjuicio de repetir el tanto de responsabilidad, en su caso, frente al proveedor del producto o servicio.

4.3.3.- El personal de "Consum" (socio o empleado) tendrá siempre, en las relaciones con los socios-clientes y clientes de la Cooperativa, el mejor trato y exquisitez posible, y ello debe ser así en cumplimiento de lo establecido en la Misión de la Cooperativa, en concreto, en el mandato de "trabajadores comprometidos, clientes satisfechos". En este sentido, el personal deberá prestar especial atención a cualquier sugerencia o solicitud que se le haga por cualquier cliente o socio-cliente, dejando de realizar, si ello fuere el caso, y en la medida en que razonablemente sea posible, la tarea que en el momento de la solicitud se esté realizando, para informar lo demandado por aquél, como compromiso de la "Cooperativa" con sus consumidores y usuarios.

4.3.4.- Todos los trabajadores de la Cooperativa (socios o empleados) deberán cumplir con los cometidos que se les encomienden en función de su puesto de trabajo y responsabilidad, de la manera más eficaz y eficiente, sin que ello pueda mermar, bajo ningún concepto, la atención debida a los clientes y socios-clientes, y sin que se menoscabe la veracidad ni se tergiverse la información del producto o servicio suministrado. En este sentido, se deberán promocionar los productos puestos a la venta de forma amable y sin utilizar técnicas invasivas ni agresivas, respetando siempre y en todo caso la decisión del cliente o socio-cliente, sin insistir cuando se produzca una negativa.

En esta labor de promoción de la venta, se dará información veraz, correcta y adecuada al producto o servicio que se esté ofreciendo al público, utilizando estándares objetivos, sin que puedan falsearse (ni siquiera modificarse mínimamente) sus condiciones o características, y ofreciendo siempre información clara, que no sea falsa ni engañosa y que no induzca en ningún momento a confusión al destinatario, sea cliente, socio-cliente o tercero.

Por tanto, la Cooperativa empleará en todos sus soportes publicitarios y promocionales (internos en supermercado, externos en señalizaciones o anuncios, cartelística, revista, folleto promocional o cualquier otro) contenidos que promuevan una imagen saludable, alejada de estereotipos que no se corresponden con la realidad de la población. Como cooperativa de consumidores y usuarios que también es "Consum", promoverá buenos hábitos de consumo, en beneficio de la población en general, prevaleciendo esta premisa sobre la comercial de venta de un determinado producto.

Por tanto, la Cooperativa asume la política de "marketing responsable". De esta manera, las campañas de comunicación o marketing corporativo que realice la Cooperativa, además de ser legales, veraces y honestas, deberán respetar los derechos de los consumidores (por lo que se evitará siempre y en todo momento: a) el abuso de la buena fe del consumidor; b) la publicidad engañosa o que pueda inducir a error a los destinatarios de la misma), así como los de los competidores (por lo que, como regla general, se evitará la publicidad comparativa y, en cualquier caso, se prohíbe el plagio de productos o servicios de los competidores cuando estén protegidos por derechos de propiedad industrial o intelectual).

4.3.5.- Todo el personal vendrá obligado a velar por la seguridad de las transacciones que se realicen, tanto en las tiendas físicas como en la tienda "on line", y en este sentido, tendrá especial sensibilidad con la comprobación de los medios de pago utilizados, a fin de garantizar al cliente y socio-cliente el adecuado funcionamiento de los mismos, así como la trazabilidad de los procedimientos de facturación y cobro, la protección de los datos de carácter personal de los clientes y socios-clientes, así como la prevención del fraude y el blanqueo de capitales. En este sentido, la Cooperativa mantendrá permanentemente actualizada la normativa en esta materia e informará periódicamente a su personal para que sepa en todo momento cómo actuar en caso de irregularidades, las cuales, caso de producirse, podrán ser objeto de notificación a la Dirección de Personal. El incumplimiento de esta obligación podrá ser considerada una infracción muy grave, susceptible de ser sancionada con la expulsión (en el caso de socios) o el despido (en el caso de empleados).

4.3.6.- "Consum" se compromete a explicar a sus clientes y socios-clientes las características de los productos y servicios que, en su caso, ponga a la venta, de forma clara, y en particular, velará por dar la máxima información de los referidos productos, con especial compromiso en la información nutricional. Por tanto, la Cooperativa evitará ofrecer productos o realizar actuaciones que los clientes y socios-clientes puedan percibir como un engaño o fraude, aunque objetivamente no lo sea.

4.3.7.- "Consum" tendrá siempre a disposición de sus clientes y socios-clientes uno o varios canales de comunicación, a través de los cuales aquellos puedan efectuar sus consultas, denuncias o reclamaciones. Estos canales podrán ser físicos o electrónicos. Se harán los esfuerzos necesarios para fomentar el canal "on line", por su inmediatez, rapidez y sencillez de acceso.

4.4.- RELACIONES CON LOS COMPETIDORES Y CON EL MERCADO.

4.4.1.- "Consum" declara expresamente que compite en el mercado de una forma activa, pero total y absolutamente leal y respetuosa con las reglas del mismo, no admitiendo en su personal, ni como entidad, bajo ningún concepto, comportamientos o conductas fraudulentas, maliciosas o que induzcan a error. Por tanto, toda la búsqueda de información comercial o de mercado (de cualquier segmento, producto o servicio) por parte del personal de "Consum" deberá desarrollarse siempre sin infracción de las normas que pudieran protegerla. Consecuentemente, todos los empleados o socios-trabajadores deberán rechazar, de plano, cualquier información sobre competidores que haya sido obtenida de manera fraudulenta, improcedente, incumpliendo normas, convenios o contratos, o bien, violando la confidencialidad establecida por sus titulares legítimos.

En especial, en los casos de incorporación de nuevo personal a "Consum" procedente de o relacionado con otras empresas competidoras o del sector, se tendrá un especial cuidado en respetar, salvaguardar y no vulnerar secretos de empresa que, por motivos profesionales, laborales o personales, las nuevas contrataciones puedan conocer. De igual modo, todo el personal de "Consum" se abstendrá de difundir información maliciosa o falsa sobre competidores de la Cooperativa.

Igualmente, el personal de Consum no podrá facilitar información confidencial de la Cooperativa a competidores, conforme lo que se dispone en el epígrafe 4.12.

4.4.2.- A fin de garantizar la seguridad y la transparencia en las relaciones con terceros acreedores de servicios o productos no comercializados en los establecimientos de "Consum" (físicos u "on line"), y de mantener intacta la trazabilidad de las operaciones, se evitará, con carácter general, el pago en metálico, por lo que los mismos se deberán ajustar de forma íntegra a la Política de Pagos y Cobros establecida por el Departamento Financiero de la Cooperativa. No obstante, serán admisibles pagos en metálico para importes o transacciones de pequeña cuantía (entendiéndose por tal la que suponga un máximo de trescientos euros -300 €- por operación, y sin que pueda fraccionarse una misma transacción para vulnerar esta prohibición). En cualquier caso, el Director del Departamento Financiero, en su caso, y por motivos justificados, podrá exonerar de esta obligación cuando no sea posible el pago por medios electrónicos (tarjeta de crédito o débito, transferencia, cheque, pagaré o cualquier otro medio de pago que deje evidencias del mismo).

4.4.3.- De igual manera, se tendrá especial cuidado y control con los pagos no previstos, así como con los realizados en cuentas que no resulten las habituales en las relaciones con una determinada organización, empresa o persona, y los pagos realizados a favor de o por personas, compañías, entidades o a cuentas abiertas en territorios calificados como paraísos fiscales, así como todos aquellos realizados a organizaciones en las que no sea posible identificar al socio, propietario o beneficiario último.

4.4.4.- En especial, no serán aceptados nunca pagos de terceros, ni podrán realizarse pagos a favor de los mismos, que no se encuentren debidamente amparados en el correspondiente contrato y aun estándolo, dichos pagos deberán ser realizados siempre por medios electrónicos o que permitan su trazabilidad, prohibiéndose la aceptación o el pago en dinero metálico, salvo que se autorice por el Director Financiero, conforme a lo dispuesto en el punto anterior.

4.4.5.- Todo el personal de la Cooperativa exigirá el cumplimiento de la normativa relativa a procesos de alta o declaraciones de origen del producto, supervisando el cumplimiento de las normas y procesos establecidos por la empresa en este ámbito.

4.4.6.- Con carácter general, cualquier pago realizado, bien a un proveedor de productos no comercializados en los establecimientos de la Cooperativa (insumos), bien a un proveedor de

servicios, deberá estar debidamente justificado documentalmente y acompañado de la correspondiente Orden de Pago, conforme al modelo que determina el Departamento Financiero.

4.4.7.- Todos los pagos que realice la Cooperativa respetarán escrupulosamente la normativa en materia de plazos de pago, sin que se permita incumplimiento alguno al respecto, salvo causa justificada. En el caso de que deba realizarse un pago fuera del plazo legal o contractualmente marcado, deberá acompañarse documento justificativo de dicho retraso, expedido por el acreedor o por el propio autorizante del referido pago, explicativo de los motivos del retraso.

4.4.8.- Salvo las operaciones de venta en los supermercados, en las que, lógicamente, lo más habitual es el cobro en metálico de las mercancías vendidas, contra la entrega de factura simplificada, cualquier otro cobro que se realice por la Cooperativa correspondiente a cualquier transacción económica, deberá instrumentarse mediante sistema que permita su trazabilidad (transferencia, cheque, pagaré o similar), evitándose, en la medida de lo posible, los cobros en metálico y acompañándose la correspondiente factura, nota de cargo o documento equivalente.

4.5.- RELACIONES CON LOS PROVEEDORES.

4.5.1.- La relación que el personal de "Consum" mantenga con los proveedores de bienes y servicios de la Cooperativa será siempre lícita, respetuosa, transparente y éticamente aceptable. Se entenderá por transparencia la claridad en los términos y cláusulas de la negociación y la inexistencia de acuerdos o conceptos opacos o no documentados. A tal fin, en el proceso de solicitud o negociación, se facilitará a los proveedores y suministradores una información veraz de las necesidades que la Cooperativa pretende cubrir con el bien o servicio a adquirir.

4.5.2.- La selección de los proveedores (tanto de bienes como de servicios) deberá llevarse a cabo conforme a criterios de transparencia, imparcialidad, objetividad, eficacia y eficiencia. Por tanto, a la hora de la elección, se ponderará el precio, la calidad, la seguridad y la idoneidad de los productos o servicios que ofrecen, y se aplicarán, para tomar la decisión de selección, criterios de calidad y coste, evitando favoritismos o intereses ajenos a la Cooperativa, así como cualquier clase de influencias de clientes, otros proveedores o terceros, que puedan alterar la imparcialidad y objetividad profesional. En la selección se deberá conciliar el interés de la Cooperativa en la obtención de las mejores condiciones, con la conveniencia de mantener relaciones estables con proveedores éticos y responsables.

4.5.3.- Se exigirá a todos los proveedores que trabajen con "Consum" el cumplimiento escrupuloso de la normativa vigente, tanto la española como la del territorio del cual sean originarios o en el que tengan su domicilio, o bien le sea aplicable. En especial, deberán asegurar (y poder acreditar) que en sus empresas se respetan los derechos humanos, así como los derechos laborales de todos los empleados que tenga contratados, velando, igualmente, por su cumplimiento entre las personas que tenga subcontratadas.

En particular, a los proveedores que pretendan trabajar (y trabajen) para la Cooperativa, les será exigible:

a) El trato digno y respetuoso a sus empleados, con prohibición del acoso y la discriminación.
b) La garantía para con sus empleados para que éstos desarrollen su trabajo de forma segura, salubre e higiénica.

c) La obtención y mantenimiento de las licencias, autorizaciones y permisos necesarios para el ejercicio de su actividad y, para el caso de que la misma genere residuos, supervisar su tratamiento y controlarlos con arreglo a la normativa aplicable.
d) Evitar participar en cualquier tipo de corrupción, extorsión o soborno.
e) La verificación de que las empresas que trabajen para los mismos (bajo subcontratación o cualquier otra forma de colaboración empresarial o profesional), cumplen las normas legales aplicables y los compromisos promovidos por este Código.

Consecuentemente, y siempre que ello sea posible, se incluirán cláusulas en los contratos con los proveedores, que obliguen a los mismos a cumplir con lo que aquí se dispone. El Modelo de Cláusula de proveedor se adjunta como **Anexo I** de este Código.

4.5.4.- Los procesos de compras y aprovisionamientos (tanto de productos propios de la actividad, como de insumos o servicios) deberán llevarse a cabo cumpliendo escrupulosamente las normas y procedimientos que en cada momento tenga en vigor la Cooperativa. A tal fin, la totalidad de las decisiones adoptadas en este ámbito deberán estar suficientemente acreditadas (es decir, deberán ser razonables, justificables, comprobables y verificables en el caso de revisión por parte de terceros o de los propios órganos de control de la Cooperativa).

4.5.5.- En los procesos de contratación de proveedores de bienes y servicios que no son objeto de comercialización por la Cooperativa, para que un proveedor pueda suministrar sus productos o servicios, deberá procederse a su homologación previa, conforme a los criterios de selección internos de la Cooperativa y bajo el prisma del estricto cumplimiento de lo dispuesto en éste Código, siendo ello requisito necesario para que el proveedor pueda prestar sus servicios o suministrar bienes, incluso para poder presentar las ofertas en cada momento.

Para la referida homologación, se tendrá en cuenta su capacidad productiva o de servicio, su competitividad en precio, su cumplimiento de la normativa de seguridad y calidad de producto y su compromiso ético. Cuando vayan a contratarse obras de construcción de nueva planta (Centros logísticos o supermercados de obra nueva, exceptuando reformas) o nuevos servicios no existentes previamente en la Cooperativa, sea cual fuere el Departamento que vaya a contratar, deberá solicitarse siempre, al menos, dos ofertas diferentes, de entre las que se presenten por los proveedores.

De entre las ofertas, se seleccionará la que mejor se ajuste a las necesidades de la Cooperativa (en función de los criterios de oportunidad, coste, eficacia, calidad, seguridad y eficiencia), sin que necesariamente deba optarse por la más económica, pero en el caso de no optarse por la de menor coste, deberá justificarse debidamente la causa por la que se elige otra opción.

4.5.6.- Los trabajadores de la Cooperativa (socios o empleados), con independencia de su jerarquía o rango funcional, asumen la obligación de proteger la información comercialmente sensible a la que tengan acceso o conozcan por razón de su puesto de trabajo o función, relativa a las condiciones establecidas por la compañía en relación a su cadena de aprovisionamiento.

4.5.7.- Ningún empleado (socio o no) de “Consum” podrá solicitar de los proveedores, ni aceptará (en caso de ofrecimiento por los mismos), información relativa a las condiciones que estos tengan establecidas o acordadas con otras empresas competidoras. Tampoco podrá utilizarse, bajo ninguna circunstancia, la amenaza de ruptura de relaciones comerciales, para la obtención de dicha información, que se considera internamente como ilegítima.

4.5.8.- Ningún empleado de "Consum" (sea socio o no) podrá ofrecer, conceder, solicitar o aceptar, directa o indirectamente, regalos o dádivas, favores o compensaciones, en metálico o en especie (inclusive actividades de entretenimiento o de ocio), cualquiera que sea su naturaleza, que puedan influir en el proceso de toma de decisiones relacionado con el desempeño de las funciones derivadas de su cargo, salvo que se trate de valor o importe poco relevante, entendiéndose por tal, aquél que, de forma individual no supere los cincuenta euros (50 €) o que, sumados a los obtenidos en un período de un año, no supere los cien euros (100 €).

En cualquier caso, queda expresamente prohibido entregar como recibir obsequios en metálico, sea cual sea su cuantía. Cualquier regalo o dádiva recibido contraviniendo lo dispuesto en el presente Código, deberá ser inmediatamente devuelto y comunicada esta circunstancia al Comité de Ética.

En el caso de que, razonablemente, no sea posible la devolución del obsequio, deberá entregarse al Departamento de Personal, el cual emitirá recibo al comunicante, destinando el regalo a su sorteo entre la plantilla o a fines de interés social, conforme a los criterios objetivos y de oportunidad que determine.

Esta prohibición de ofrecer o aceptar regalos será extensible a los familiares cercanos del trabajador de "Consum" (socio o empleado), entendiéndose por tal, hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad. En este sentido, se tendrá especial atención a las épocas de verano y navideñas, en las que es más habitual, por costumbre social, ofrecer este tipo de regalos o ventajas

4.5.9.- No obstante lo anterior, serán aceptables las comidas o actividades denominadas "de negocio", siempre y cuando se cumplan los requisitos que a continuación se establecen. En particular, podrán ser aceptadas cuando se consideren apropiadas y razonables en función de las circunstancias, y sean forma habitual en los usos y costumbres de las relaciones comerciales, sin que, en ningún caso, puedan ser admitidas las comidas o actividades (recreativas, de estancia, hoteleras) consideradas "de lujo" o que sean, objetivamente, absolutamente desproporcionadas, y todo ello, con independencia del rango jerárquico o función del empleado de la Cooperativa (socio o no).

4.5.10.- Se establece como regla general, en relación a las invitaciones de restauración, que el pago de las mismas se realice por el proveedor, si se llevan a cabo en la sede social del mismo, debiendo ser abonadas por "Consum" cuando se realicen en la proximidad de nuestra sede social. Las invitaciones a eventos deportivos (fútbol, baloncesto, tenis, automovilismo, ciclismo, náutica, etc) o sociales (balcones de fallas, corridas de toros, etc), deberán ser evitadas, por regla general, salvo que se trate de invitaciones oficiales de instituciones públicas (Administraciones u organismos dependientes de las mismas) o privadas, o bien de actos de representación institucional.

En cualquier caso, el Director/a del Departamento correspondiente deberá velar por el cumplimiento de esta regla, pudiendo exonerarla en los casos que entienda conveniente y adecuado la asistencia a los mismos. Por otro lado, con carácter excepcional, y con conocimiento previo del Director/a del Departamento, en aquellos casos que existiera opción para adquirir a través de terceros localidades para este tipo de eventos, se estará obligado al pago del importe de las mismas.

4.5.11.- El coste de los viajes de negocio que se realicen con proveedores de la Cooperativa, será asumido por "Consum", debiendo ser autorizados siempre por el Director/a del Departamento, el cual podrá, de forma justificada y razonada, excepcionar esta regla, autorizando que el coste de los mismos sea soportado por el proveedor. En este sentido, la Secretaría de cada Departamento deberá llevar un registro actualizado de esta clase de viajes, reportando al Departamento de Personal si éste lo exige.

4.5.12.- En determinadas situaciones, puede ser pertinente aceptar un regalo siempre que sea en nombre de "Consum" y no a título particular, en cuyo caso, se deberá informar al Departamento de Personal para que por su Director/a se decida el destino de dicho regalo, que bien podrá ser el sorteo entre los empleados (socios o no) o la donación del mismo (o su importe en equivalente metálico) a una entidad benéfica, lo que se llevará a cabo por el Departamento de Relaciones Externas. En caso de duda acerca de la pertinencia de aceptar un regalo o invitación, deberá el afectado analizar el asunto con su Director/a de Departamento o con el Departamento de Personal, antes de aceptarlo o participar en la actividad.

En este sentido, es habitual que los proveedores entreguen "muestras" de sus productos a los compradores de los mismos en la Cooperativa, lo cual es absolutamente normal y excepcionado de cualquier prohibición. Solamente cuando el producto entregado no tenga la consideración de "muestra" y se entregue como regalo, deberá quien lo haya recibido, ponerlo en conocimiento del Director de su Departamento, a fin de que por éste se ordene su remisión al almacén, para su distribución a un punto de venta, siempre que esté previamente codificado o pueda codificarse. Si ello no fuera posible, se procederá a su sorteo o donación, conforme ha quedado dicho.

4.5.13.- Como regla general, se evitará que empresas que sean proveedores de bienes o servicios de cualquier Departamento de la Cooperativa, realicen trabajos a favor de cualquier empleado (socio o no) a título particular, aun cuando exista contraprestación, salvo autorización expresa del Director de Personal o cuando se trate de trabajos de importe económico no elevado (entendiéndose por tal la cantidad de 6.000 €).

4.6.- RELACIONES CON LOS FRANQUICIADOS.

4.6.1.- La actividad de franquicia que lleve a cabo la cooperativa deberá desarrollarse siempre bajo el más absoluto respeto a las siguientes premisas:

- Respeto y cumplimiento estricto de la legalidad y de los acuerdos suscritos con los franquiciados.
- Veracidad de la información que se suministre a cada franquiciado.
- Independencia jurídica y patrimonial de los franquiciados. Éstos son pequeñas y medianas empresas o empresarios personas físicas, totalmente autónomos y soberanos de su propia gestión, limitándose Consum a facilitarles un modelo de franquicia mediante el que, mediante la transmisión del "know-how", puedan los franquiciados desarrollar su propio negocio de supermercado, de tal forma que la cooperativa: a) No participa en la propiedad ni en la gestión de ningún franquiciado; b) No asesora al franquiciado en cuanto a su forma societaria o la manera de cumplimiento de las normas de cualquier índole; c) No asume beneficios o pérdidas de las franquicias; d) No participa en la gestión del personal de los franquiciados, sin perjuicio del apoyo para la formación de los mismos, bien en centros propios o en otros centros franquiciados.
- Total capacidad de organización y dirección efectiva de su propia empresa y, por ende, de su propio personal.
- Reconocimiento de la aportación de los franquiciados al éxito de la compañía y a la dinamización local de la economía y el empleo.

4.6.2.- La relación comercial con los franquiciados se regula a través de un contrato de franquicia que recoge la totalidad de los pactos, cláusulas y condiciones que regirán las relaciones entre las dos partes durante toda la vigencia de las mismas. Dichos pactos y condiciones podrán ser modificados de mutuo acuerdo cuantas veces se considere necesario.

4.6.3.- La Cooperativa considera importante destacar que los franquiciados son fieles colaboradores para el cumplimiento del fin social y estatutario de Consum, en tanto que a través de las franquicias se permite que muchos clientes que no podrían acceder a productos suministrados por aquella, lo puedan hacer, en condiciones similares de precio e igualdad de calidad.

4.6.4.- La Cooperativa no cobra a los franquiciados ningún "canon" o "royalty", fijo, inicial o periódico, al entender que estos últimos no deben soportar los gastos generales de la cooperativa.

4.6.5.- La cooperativa establece los precios de venta de sus mercancías a sus franquiciados de forma totalmente transparente, partiendo del precio de mayor comparándolo con el PVP que en cada momento esté vigente para cada producto, repartiéndose dicho margen con el franquiciado en función de la fidelidad en las compras del mismo.

4.6.6.- La Cooperativa se comunica con sus franquiciados, como grupos de interés que son de la misma, de una forma continua y sin interrupciones, disponiendo de una estructura propia, la División de Franquicias, integrada dentro del Departamento de Gestión de Tiendas, que atiende las necesidades de todos y cada uno de los franquiciados en relación a su negocio. Las relaciones directas con los franquiciados se realizan a través de los correspondientes Jefes de Zona, que visitan periódicamente todas y cada una de las franquicias para interesarse por sus necesidades y su funcio0namiento, al entenderse que la relación de franquicia debe ser satisfactoria tanto para el franquiciador como para el franquiciado.

4.6.7.- La cooperativa garantiza al franquiciado la mejor formación, asistencia y asesoramiento, adaptada a cada necesidad, y de forma continuada en el tiempo mientras dure la relación negocial, y todo ello, enfocado a la consecución de los mayores y mejores logros para el franquiciado.

4.6.8.- La Cooperativa se compromete frente al franquiciado a, con anterioridad de acudir a la vía judicial, resolver las discrepancias con el mismo conforme a los principios de la buena fe y de negociación transparente.

4.6.9.- Todo el personal de la Cooperativa, tanto el que se relaciona directamente con los franquiciados (División de Franquicias) como el que se relaciona de forma indirecta (resto de Departamentos) deberá aplicar en sus relaciones, negociaciones y comunicaciones con aquellos, los mismos principios aplicables para las relaciones con los proveedores (todos los del epígrafe 4.5, con las necesarias adaptaciones a la diferente relación comercial), de forma tal que las relaciones con los franquiciados serán siempre lícitas, respetuosas, transparentes y éticamente aceptables.

4.6.10.- De igual manera que ocurre con los proveedores, se exigirá a todos los franquiciados el cumplimiento escrupuloso de la normativa vigente que le sea aplicable. En especial, deberán asegurar (y poder acreditar) que en sus empresas se respetan los derechos humanos, así como los derechos laborales de todos los empleados que tenga contratados, velando, igualmente, por su cumplimiento entre las personas que tenga subcontratadas. En particular, a los franquiciados les será exigible:

a) El trato digno y respetuoso a sus empleados, con prohibición del acoso y la discriminación.

b) La garantía para con sus empleados para que éstos desarrollen su trabajo de forma segura, salubre e higiénica.
c) La obtención y mantenimiento de las licencias, autorizaciones y permisos necesarios para el ejercicio de su actividad y, para el caso de que la misma genere residuos, supervisar su tratamiento y controlarlos con arreglo a la normativa aplicable, siendo de especial relevancia la observancia y cumplimiento de la normativa ambiental.
d) Evitar participar en cualquier tipo de corrupción, extorsión o soborno.
e) La verificación de que las empresas que trabajen para los mismos (bajo subcontratación o cualquier otra forma de colaboración empresarial o profesional), cumplen las normas legales aplicables y los compromisos promovidos por este Código. Consecuentemente, se incluirán cláusulas en los contratos de franquicia que obliguen a los franquiciados a cumplir con lo que aquí se dispone.

4.7.- RELACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (AUTORIDADES Y FUNCIONARIOS).

4.7.1.- El personal de "Consum" se relacionará con las autoridades e instituciones públicas de los lugares en los que desarrolla sus actividades de forma lícita, ética, respetuosa y alineada con las disposiciones legales para la prevención de la corrupción y el soborno. La Cooperativa autorizará específicamente a los trabajadores (socios o no) que tengan relación con las Administraciones Públicas y sus representantes. Como regla general, las relaciones con los funcionarios y con las Administraciones Públicas (locales, provinciales, autonómicas, estatales o europeas) serán competencia del Departamento de Relaciones Externas, y en materia de Licencias, del Departamento de Desarrollo.

4.7.2.- El personal que se relacione con las Administraciones Públicas y sus funcionarios, tendrá la obligación de informar de todas sus reuniones y contactos a su inmediato superior jerárquico quien, en su caso, deberá ponerlo en conocimiento del Director de Departamento, debiendo las mismas cumplir con la normativa legal de aplicación y las normas internas de la Cooperativa y del presente Código, lo cual deberá permitir fácilmente que sea verificado internamente por terceros a instancias de la Cooperativa.

4.7.3.- Regirá la misma regla general aplicable en materia de proveedores, al respecto de la solicitud, entrega o recepción de regalos, favores o compensaciones a favor de los funcionarios o por parte de éstos, cualquiera que sea su naturaleza. En cualquier caso, quedan exceptuados de la prohibición los obsequios protocolarios y las atenciones de escaso valor que sean proporcionados y razonables, según la práctica y los usos y costumbres del lugar, que sean transparentes, y entregados con motivo de intereses legítimos, socialmente aceptables, debiendo ser, por lo general, esporádicos, evitando así que su contenido o reiteración pudiera llevar a un tercero independiente a dudar de la buena fe del empleado o de la Cooperativa. Igualmente, quedan prohibidos la entrega o la recepción de obsequios en metálico.

En este sentido, será responsabilidad de cada empleado (socio o no) conocer y valorar adecuadamente las prácticas y usos locales en esta materia, teniendo en cuenta el interés y la buena reputación de la empresa. En caso de duda, se deberá consultar con el Director de Personal. Por otro lado, y de todas maneras, las prácticas sobre obsequios y atenciones, aunque sean habituales,

deberán ser informadas, monitorizadas, evaluadas y registradas adecuadamente por la Cooperativa, y a tal fin se llevará un registro de obsequios y atenciones entregados o recibido.

Se entenderá como admisible la entrega de detalles protocolarios a miembros de gobiernos (locales, provinciales, autonómicos, estatales o europeos), o a cualesquiera otras instituciones (públicas o privadas) con motivo de la visita a las instalaciones o centros de la Cooperativa, siempre y cuando los mismos hayan sido previamente aprobados por el Departamento de Personal y sean de características similares para todos, siendo de un valor nunca excesivo y razonable, entendiéndose por tal, en cualquier caso, aquél que no supere el importe unitario de trescientos euros (300 €).

4.7.4.- El personal de "Consum" que se relacione con los funcionarios y las Administraciones Públicas tiene prohibido realizar pagos (en metálico o de otra forma) o entregar regalos de valor (cualquiera que sea su importe) para facilitar o agilizar los trámites administrativos (en especial, los de Licencias), y ello, sea cual sea el ámbito de actuación del organismo: administrativo, judicial, o en cualquier caso, oficial. El incumplimiento de lo aquí establecido podrá suponer la comisión de una infracción muy grave sancionable con la expulsión (en el caso de socios) o el despido (en el caso de empleados).

4.7.5.- Como premisa general, las personas de "Consum" que se relacionen con las Administraciones, sea cual fuere su ámbito, evitarán que su actuación suponga o pueda suponer una ventaja fiscal indebida o contraria a Ley y, de igual manera, se asegurarán que cualesquiera ayudas que sean solicitadas y obtenidas para "Consum" se destine a la finalidad para las que han sido formalizadas, siendo exigible a la hora de la solicitud contar con criterios de veracidad, transparencia.

4.7.6.- El personal de "Consum" que asista a las reuniones con autoridades públicas o funcionarios, y que tenga noticia de cualquier propuesta realizada por cualquiera de estos últimos, instando a falsear datos o condiciones de cualquier tipo para obtener contratos, subvenciones, desgravaciones o ayudas, deberá notificarlo de forma inmediata a la Cooperativa a través del Canal de Denuncias.

4.7.7.- Queda prohibida la realización, con cargo al patrimonio de la Cooperativa, de aportaciones económicas (en metálico o en especie) a favor de ningún partido político, autoridad, funcionario, organismo, administración pública o institución en general, incluyendo sindicatos, y ello, aun cuando la normativa en vigor permita la financiación regular a partidos políticos.

4.8.- RELACIONES INSTITUCIONALES, CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y REDES SOCIALES.

4.8.1.- El Departamento de Relaciones Externas es, como regla general, el único Departamento autorizado para relacionarse con los Medios de Comunicación (escritos, digitales, prensa, radio, televisión) y a través de redes Sociales, por lo que solamente el mismo podrá emitir comunicados de prensa o declaraciones públicas en nombre de "Consum", así como gestionar las cuentas oficiales de la Cooperativa en Redes Sociales.

Podrá extenderse esta autorización a cualquier otro Departamento, en función de las circunstancias, y previa aprobación de la Dirección General.

Por tanto, en el supuesto de que un representante de cualquier medio de comunicación se ponga en contacto con un trabajador (socio o no) de la Cooperativa para solicitarle una declaración (oficial u oficiosa) en nombre de "Consum", deberá éste declinar la solicitud, remitiendo al solicitante al

Departamento de Relaciones Externas, el cual se encargará de su tramitación y, en su caso, cumplimentación.

En este sentido, queda prohibida a todo el personal de la Cooperativa la autorización para la entrada de cualquier medio de comunicación (sea cual fuere su soporte) en las instalaciones de la misma (y aun cuando sea fuera del horario laboral). En el caso de recibirse solicitud de grabación, deberá ser el Departamento de Relaciones Externas quien dé la correspondiente autorización y gestione la misma con las personas o Departamentos que deban estar implicados o afectados.

4.8.2.- Queda reservado exclusivamente a las personas del Departamento de Relaciones Externas que, por su función, tengan esa competencia, la realización de declaraciones o comentarios públicos, sea en foros empresariales, sociales o en medios de comunicación (incluyéndose las que se realicen en Redes Sociales), ya sea de manera oficial o extraoficial, al igual que el suministro de cualquier material para su publicación.

En este sentido, salvo los Directivos en el ámbito de sus funciones, ningún trabajador de la Cooperativa (socio o no, y con independencia de su nivel jerárquico) podrá aceptar ni participar en ninguna actividad de relaciones públicas en nombre de "Consum" con clientes, proveedores, distribuidores u otras personas o instituciones, sin la aprobación previa del Departamento de Relaciones Externas.

4.8.3.- A fin de que se garantice que sus actividades no creen un conflicto de intereses o divulguen involuntariamente información comercial, social o empresarial confidencial, ningún trabajador de la Cooperativa (sea cual fuere su nivel jerárquico, socio o empleado) podrá publicar ni hacer pública ninguna información (por escrito o en formato electrónico: a título de ejemplo, libros, artículos, podcasts, webcasts, blogs, anuncios en sitios web, fotografías, videos u otros), dar discursos, conceder entrevistas o hacer apariciones públicas en nombre de "Consum" o como representante de la misma, sin la autorización previa del Director del Departamento que, previamente, deberá comunicar su decisión al Departamento de Relaciones Externas, siendo esta autorización de carácter previo y obligatorio, con independencia de que se utilicen equipos de la Cooperativa o no. Queda exceptuada de esta prohibición el Director General, así como los Directores de Departamento en el ámbito de sus funciones.

4.8.4.- Salvo que se trate de productos de publicidad o previamente entregados por la propia Cooperativa, queda prohibido al personal de "Consum" la utilización del nombre, el logotipo, las marcas y demás elementos identificativos de la Cooperativa para usos que no estén relacionados con el trabajo o la función que se tenga en cada momento asignada, aun cuando sea fuera del lugar de trabajo o del horario laboral.

4.8.5.- El uso de las redes sociales por parte del personal de la Cooperativa deberá ser respetuoso con las reglas contenidas en este Código y, en especial, con la Normativa de Centro vigente en cada momento. Consecuentemente, ningún empleado de la Cooperativa (socio o no), con independencia de su rango jerárquico, podrá utilizar los medios de que dispone la Cooperativa en redes sociales (cuentas oficiales) para finalidad distinta a la que le ha sido encomendada, por lo que no podrá verter, a través de las mismas, opiniones particulares que no sean la postura oficial de la empresa. Por tanto, cuando los empleados hagan uso de las redes sociales a título particular, se abstendrán de atribuirse representación oficial de la Cooperativa, y ello, con independencia de que deberán respetar las normas legales de aplicación y tener presente que, aun cuando estén utilizándolas a título particular, sus opiniones o comentarios pueden perjudicar la imagen de la Cooperativa. Consecuentemente, el uso personal de sitios web o redes sociales deberá ser siempre fuera del horario laboral y no deberá

interferir nunca con su trabajo, función, tarea o desempeño. Queda, por tanto, prohibida la utilización de equipos y sistemas de la Cooperativa para uso personal en sitios externos.

4.8.6.- Se respetarán las siguientes reglas por parte de los empleados de la Cooperativa (socios o no), en el uso de las redes Sociales:

a) Nunca actuarán como portavoz autorizado de "Consum".
b) Nunca hablarán o divulgarán información financiera confidencial o cualquier otra información no pública propiedad de la empresa, ni tampoco ninguna información confidencial acerca de los clientes, socios, proveedores de productos o servicios o colaboradores comerciales o empresariales de "Consum".
c) Deberán recordar que los estándares y valores de "Consum" se aplican a sus actividades en línea.
d) Siempre respetarán las normas en materia de derechos de autor, marcas, propiedad intelectual e industrial.

4.8.7.- Dado que la cooperativa tiene como misión la de satisfacer las necesidades de sus grupos de interés, y que entre los mismos existirán opiniones políticas de toda índole, con la finalidad de mantener la más estricta imparcialidad en estos temas, "Consum" se declara expresamente "apolítica", por lo que ningún empleado de la misma (socio o no) podrá expresar opiniones políticas en nombre de aquella o representando a la misma. En particular, los empleados de la cooperativa (socios o no) evitarán pronunciarse públicamente a favor de una opción política u otra, siempre que se pueda asociar que dicha manifestación tiene que ver con su condición de empleado de "Consum".

4.9.- RELACIONES CON LAS ASOCIACIONES Y ORGANIZACIONES EMPRESARIALES.

4.9.1.- Las relaciones de la Cooperativa con las Asociaciones y Organizaciones Empresariales (cualquiera que sea su ámbito y representatividad, incluyendo las cooperativas) serán llevadas por el Departamento de Relaciones Externas, sin perjuicio de las propias relaciones que cada Departamento pueda tener con asociaciones u organizaciones sectoriales correspondientes a las materias competencia de los mismos. En el desarrollo de dichas relaciones se tendrá presente por los representantes que asistan a cada reunión en nombre de "Consum" que todas cuantas opiniones y decisiones se puedan adoptar en el seno de las mismas tendrán como única finalidad el interés de la Cooperativa, sin que cualquier opinión personal pueda interferir o ser preponderante sobre la posición que como entidad mantenga la empresa.

4.10.- CONFLICTOS DE INTERÉS Y EJERCICIO DE OTRAS ACTIVIDADES.

4.10.1.- De conformidad con la legislación cooperativa en vigor y con los Estatutos Sociales y demás normativa interna, tanto los trabajadores como los socios trabajadores deberán evitar situaciones que puedan suponer un potencial conflicto entre sus intereses personales y los de la Cooperativa. Por tanto, deberán abstenerse de representarla y de intervenir o influir en la toma de decisiones en las cuales, directa o indirectamente, ellos mismos o un tercero vinculado a ellos, tuvieran un interés personal. En sentido, nadie podrá valerse de su posición o rango en la Cooperativa para obtener ventajas patrimoniales o personales, ni oportunidades de negocio propias o en beneficio de terceras personas. Tampoco podrán intervenir ni participar en las reuniones internas o externas en las que se

planteen decisiones en las que, directa o indirectamente, una persona estuviera en situación de conflicto de intereses y pudiera acceder a información confidencial que afecte a dicho conflicto.

4.10.2.- La Cooperativa tiene una especial sensibilidad hacia la protección de la vida privada de su personal y, por tanto, del ámbito privado y confidencial de sus decisiones. En base a ello, "Consum" obliga a los empleados (socios o no) a que, caso de surgir conflictos de interés personales o de su entorno familiar que puedan comprometer la necesaria objetividad o profesionalidad de su función en la Cooperativa, se pongan en conocimiento del Comité de Ética, para que, con respeto de la confidencialidad e intimidad de los afectados, se pueda proceder a la adopción de las medidas pertinentes en beneficio tanto de la Cooperativa como de las personas afectadas.

4.10.3.- Ningún trabajador (socio o empleado) de "Consum" podrá, mientras forme parte de la plantilla de la Cooperativa, prestar servicios ni recibir remuneración como consultor, consejero, directivo, empleado o asesor, a otra compañía, salvo autorización expresa, previa la solicitud razonada, del Director de Personal. No obstante, será admisible la colaboración con otra empresa, previa aprobación del Director del Departamento, siempre que: a) No sea del mismo sector que "Consum"; b) Las funciones o actividad que realice no interfiera o menoscabe el desempeño que realiza en la Cooperativa; c) Que no se realice ninguna tarea en horario laboral de "Consum".

4.10.4.- La Cooperativa fomentará las siguientes pautas de actuación en relación a esta materia:

a) Evitar situaciones que pudieran dar lugar a un conflicto entre los intereses personales del socio o trabajador y los de la organización o de las personas con las que ésta se relaciona.
b) Actuar siempre en el cumplimiento de las responsabilidades de cada uno, con lealtad institucional y en defensa de los intereses de la organización y de las personas con las que ésta se relaciona.
c) Basar las decisiones profesionales en la mejor defensa de los intereses de la organización y de las personas con las que ésta se relaciona, de forma que no estén influenciadas por relaciones personales, de familia o cualesquiera otros intereses particulares de la persona correspondiente.
d) En caso de duda, deberá comunicarse al Departamento de Personal o al Comité de Ética, previamente a la realización de la operación o conclusión del negocio de que se trate, cuando algún empleado de la Cooperativa (socio o no) pudiera verse afectado por un conflicto de intereses, bien por sí mismo o bien por sus familiares hasta el cuarto grado de consanguinidad o afinidad, personas con análoga relación de afectividad, apoderados, mandatarios y entidades controladas por el interesado.
e) Aportar al Departamento de Personal todos los documentos y aclaraciones que se soliciten a la persona correspondiente y que pueda estar afectado por un conflicto de intereses, con el fin de que se puedan adoptar las decisiones oportunas en cada caso concreto y evitar que la actuación imparcial de la persona pueda verse comprometida.
f) Mantener un registro de los potenciales conflictos de intereses que existan en la organización y de los que se puedan haber materializado.

4.11.- USO DE BIENES Y SERVICIOS DE LA COOPERATIVA.

4.11.1.- Los empleados de "Consum" (socios o no) tienen a su disposición los bienes, servicios y recursos que se les asignen en función de su puesto de trabajo (incluyendo, a título meramente indicativo, mobiliario, teléfonos, ordenadores, fotocopiadoras, software, internet, intranet, sistemas de

almacenamiento de datos, correo electrónico y otros dispositivos y equipos), por lo que deberán utilizarlos eficientemente, no pudiendo hacer uso de los mismos en su propio beneficio. En especial, ninguna persona de la organización (salvo que esté específicamente autorizado por el Departamento TIC) podrá utilizar los equipos informáticos puestos a su disposición para instalar o descargar programas, aplicaciones o contenidos cuya utilización sea ilegal, que contravengan las normas de la Cooperativa o que puedan perjudicar su reputación.

En este sentido, los empleados deberán conocer que los documentos y datos contenidos en los sistemas y equipos de tecnologías de la información de la Cooperativa pueden estar sujetos a revisión por parte del Departamento TIC de la misma, o por terceros designados por ésta, cuando así se considere necesario y esté permitido por la normativa en vigor, de forma que podrá monitorizarse la actividad realizada a través de los medios facilitados a los empleados, todo ello, conforme se detalla más exhaustivamente en la Normativa de Centro.

4.11.2.- En consecuencia con lo establecido en el punto anterior, ningún empleado de la Cooperativa (socio o no) podrá:

a) Utilizar los recursos y medios puestos por la organización a disposición de las personas para fines particulares, de forma abusiva o que pueda afectar a la reputación o a la imagen de la organización.
b) Sustraer, o consentir deliberadamente que un tercero sustraiga, los recursos de la organización que le hayan sido confiados la persona correspondiente por razón de su cargo.
c) Explotar, reproducir o ceder los sistemas y aplicaciones informáticas de la organización para finalidades distintas.
d) Acceder a los sistemas informáticos a los que la persona correspondiente no esté autorizado o de los que no se disponga de licencia.
e) Instalar, utilizar o distribuir software que pudiera afectar a la seguridad de los sistemas, hacer copias no autorizadas o efectuar acciones que permitan la entrada de virus informáticos.
f) Incluir declaraciones ofensivas o difamatorias en las comunicaciones que se pudieran realizar a través de las herramientas informáticas de la organización.
g) Divulgar o transmitir a través de cualquier medio informático o de comunicación que sea propiedad de la organización información ilegal, difamatoria, sexista, obscena, abusiva, pornográfica o cualquier otro tipo de información ofensiva o no autorizada por las leyes.

4.11.3.- Tampoco podrán los referidos empleados (socios o no) hacer uso de fondos o tarjetas de la Cooperativa para costear actuaciones que no sean propias de su actividad profesional, y por tanto, no podrá, entre otras acciones, sacar dinero de cajeros con cargo a la tarjeta de la empresa para financiarse, siquiera temporalmente, aun cuando se restituya posteriormente su importe, constituyendo la vulneración de lo aquí dispuesto una infracción muy grave, por quebranto de la buena fe contractual, susceptible de ser sancionada con la expulsión (en caso de socios) o el despido (caso de empleados).

No obstante, se exceptúan de esta prohibición los casos, debidamente justificados, de absoluta necesidad, en los que, por circunstancias extraordinarias, el empleado se vea obligado a hacer uso de la tarjeta de la Cooperativa, reponiendo posteriormente su importe, y ello, siempre y cuando reporte de inmediato a su mando correspondiente (por ejemplo, haberse quedado sin dinero y no disponer en ese momento de sus propias tarjetas o éstas han caducado).

4.12.- CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

4.12.1.- El personal de "Consum" viene obligado a proteger la información y el conocimiento generado en el seno de la Cooperativa, que sea propiedad o titularidad de la misma o que la custodie. Por ello, todos los trabajadores (socios o no) se abstendrán de utilizar en su propio beneficio cualquier dato, información o documento obtenido durante el ejercicio de su actividad profesional, sin que tampoco puedan comunicar dicha información a terceros, excepto cuando las normas vigentes así lo dispongan o la Cooperativa, previo informe jurídico fundado, expresamente lo autorice. Asimismo, tampoco utilizarán datos, información o documentos de carácter confidencial provenientes de una tercera compañía sin su autorización por escrito, aun cuando dichos datos deban ser utilizados a nivel interno.

4.12.2.- El personal de "Consum" se compromete a mantener la confidencialidad y a hacer un uso acorde con la normativa interna en la materia, de cualquier dato, información o documento obtenido durante el ejercicio de sus responsabilidades en la Cooperativa. Con carácter general, y salvo que se les manifieste lo contrario, la información a la que tienen acceso los trabajadores (socios o no) debe ser considerada confidencial y únicamente podrá ser usada para la finalidad para la que fue obtenida. Por ello, no deberán hacer duplicados, reproducirla ni hacer más uso de la información que el necesario para el desarrollo de sus tareas, no pudiendo almacenarla en dispositivos que no sean propiedad de la Cooperativa, salvo cuando se autorice expresamente por el Departamento TIC.

Esta obligación de confidencialidad permanecerá una vez concluida la actividad en "Consum" y comprenderá la obligación de devolver cualquier material relacionado con la Cooperativa que tenga en su poder el empleado en el momento del cese de su relación con la misma. A tal fin, todos los trabajadores (socios o empleados) deberán tener suscrito el correspondiente compromiso de confidencialidad, anexo a su contrato societario o de trabajo.

4.12.3.- Todas las personas que prestan sus servicios como trabajadores en la Cooperativa (socios o empleados) vendrán obligadas a respetar escrupulosamente las Normas sobre Confidencialidad de la Información que en cada momento se establezcan, y de las que se les dará debida información para su toma de conocimiento. Se entenderá por "información confidencial" cualquier información susceptible de ser revelada de palabra, por escrito o por cualquier otro medio o soporte, tangible o intangible, físico o electrónico, a la que pudiera tener acceso la persona correspondiente durante su actividad profesional, incluyendo, de forma no limitativa, entre otra, la siguiente:

a) Información relacionada con planes de negocio, productos o servicios.
b) Información relacionada con presupuestos y previsiones.
c) Información relacionada con patentes, marcas, modelos de utilidad y otros derechos de propiedad intelectual o industrial.
d) Contraseñas informáticas.
e) Códigos fuente.
f) Información relacionada con la publicidad.

4.12.4.- Los deberes de confidencialidad relativos al manejo de información confidencial se extienden fuera del horario laboral y subsistirán indefinidamente, aun cuando la relación laboral o societaria de las personas con la Cooperativa haya finalizado (salvo que se acuerde expresamente un plazo determinado o se exonera de esta obligación).

Y, con la finalidad de garantizar la referida confidencialidad, se exigirá de todos los empleados de la Cooperativa (socios o no):

a) Poner suficientes medios de seguridad y aplicar los procedimientos establecidos para proteger la información reservada y confidencial, registrada en soporte físico o electrónico, frente a cualquier riesgo interno o externo de acceso no consentido, manipulación o destrucción, tanto intencionada como accidental.
b) Proteger y mantener de forma estrictamente confidencial la información reservada y confidencial de clientes, proveedores, asesores, empresas competidoras y otras empresas a la que las personas puedan tener acceso.
c) Desvelar y utilizar la información reservada y confidencial solamente para los fines que estuvieran asignados, conforme al contrato o relación que le vincule con la Cooperativa.
d) Tomar las medidas necesarias para que la información reservada y confidencial sea debidamente protegida en el caso de que se requiriera la asistencia de un tercero y fuera necesario revelársela, suscribiendo a tal efecto un contrato escrito y vinculante de confidencialidad con todas las garantías legales existentes.
e) Guardar confidencialidad sobre el contenido del trabajo de las personas en sus relaciones con terceros.
f) Comunicar al superior jerárquico cualquier indicio razonable de fuga de información reservada y confidencial y de uso particular de aquella en el momento en el que se tenga conocimiento de ello, siguiendo las pautas que se indican en el epígrafe “protección de datos”.
g) En el caso de que el trabajador (socio o no) tuviera que llevar información fuera de las instalaciones de la Cooperativa para realizar tareas laborales o profesionales, devolver la información inmediatamente después de que se hayan terminado dichas tareas.
h) Deberá devolverse a la Cooperativa la información reservada y confidencial en el momento del cese de la relación laboral o profesional de quien dispusiera de la misma, incluyendo los documentos y medios o dispositivos de almacenamiento, así como la información almacenada en su terminal informático, subsistiendo en todo caso el deber de confidencialidad de quien cesa en la organización.
i) Toda la información reservada y confidencial en soporte físico deberá ser guardada en cajones o armarios con llave, siempre que se abandone el puesto de trabajo, bien sea durante la jornada laboral o fuera de ella.

4.12.5.- Queda totalmente prohibido a los empleados de la Cooperativa (socios o no):

a) Revelar o difundir a terceros, y/o usar información reservada y confidencial, tanto cuando se haga sin la debida autorización como cuando se haga para usos particulares.
b) Hacer uso fraudulento de la información reservada y confidencial.
c) Beneficiarse personalmente de una oportunidad de lucro de la que las personas tuvieran conocimiento durante el desempeño de sus tareas.
d) Utilizar la información reservada y confidencial, total o parcialmente, para un fin distinto del que tuviera asignado el sujeto obligado en función de su labor.
e) Copiar, reproducir o duplicar, total o parcialmente, la información reservada y confidencial sin la autorización escrita del superior jerárquico o del Departamento TIC.
f) Guardar información reservada y confidencial en ordenadores privados u otros dispositivos no proporcionados por la Cooperativa.
g) Utilizar en el puesto de trabajo cualquier tipo de información o documentación, física o electrónica, perteneciente a otra empresa y que la persona haya obtenido sin consentimiento como consecuencia de un puesto de trabajo anterior.
h) Dejar a la vista, encima de las mesas o en las pantallas de los ordenadores, información de cualquier tipo y en cualquier soporte cuando las personas abandona el puesto de trabajo, bien durante la jornada laboral o fuera de ella.

i) Dejar los ordenadores, tabletas o teléfonos móviles propiedad de la Cooperativa en lugares en los que puedan ser fácilmente sustraídos por terceros.
j) Que los familiares cercanos o las personas que convivan con el trabajador (socio o no) puedan utilizar los ordenadores, tabletas o móviles propiedad de la organización, salvo que dicho uso sea residual o insignificante.

4.12.6.- Con la finalidad de proteger el uso de la información confidencial o privilegiada y de prevenir posibles fugas de la misma, se observarán en la Cooperativa las siguientes pautas de actuación:

a) Se deberá salvaguardar el uso de la información privilegiada, comunicándola exclusivamente a las personas que sea estrictamente necesario para llevar a cabo sus funciones.
b) Se controlará la trazabilidad, acceso y entrega de los documentos que contienen información privilegiada.
c) Se mantendrá un registro con los nombres y apellidos de todas las personas internas y externas a la organización que van teniendo conocimiento de la información privilegiada y si acceden total o parcialmente a la misma, y dicho registro incluirá el motivo y la fecha en que cada persona ha tenido conocimiento o acceso a dicha información (dicho registro deberá estar cifrado y con doble contraseña).
d) Se identificarán las comunicaciones y la información privilegiada en su conjunto, a través de la asignación de un nombre clave a la operación al que se refiere la información privilegiada, utilizando este nombre en todas las comunicaciones de tal forma que no se pueda identificar a las partes involucradas ni las características de la operación, marcando de forma perfectamente visible todos los soportes materiales (documentos, escritos, informes, software, ficheros, etc.) que contengan información privilegiada con el término confidencial.
e) Se utilizará la leyenda “confidencial” en los correos electrónicos, correos físicos o comunicaciones por fax que se remitan.
f) Se encriptarán los documentos en soporte informático, con una contraseña que sólo sea conocida por las personas que van a trabajar con la información privilegiada.
g) Se establecerán áreas de acceso restringido en la red informática para impedir el acceso de personas no autorizadas a los documentos confidenciales.
h) Se comprobará y optimizará periódicamente la robustez de las medidas de seguridad informática y su adecuación a nuevas técnicas o métodos de sustracción de información o suplantación de identidad.
i) Cuando sea necesario para tratar información privilegiada, se dispondrá de una sala cerrada como lugar de trabajo, y todos los miembros del equipo que estén trabajando en la misma se encargarán de garantizar que todos los documentos relativos al trabajo estén guardados en la sala bajo llave, o en un archivador cerrado con llave cuando no estén siendo usados, además de asegurarse de no dejar ninguna anotación en pizarras o soportes similares; cuando no sea posible disponer de tal sala, se conservarán los soportes materiales que contengan información privilegiada en un lugar diferenciado con medidas de protección adecuadas.
j) Se marcarán los documentos escritos con un número de referencia o una marca específica para cada uno de los receptores de la información privilegiada.
k) Para copiar cualquier documento confidencial se requerirá la autorización previa del Departamento de Personal o del Departamento TIC.
l) Se extremarán las medidas de seguridad a la hora de realizar comunicaciones a través de medios que pudieran resultar inseguros, como, por ejemplo, el teléfono móvil, el fax o el correo electrónico.

ll) En caso de detectarse una filtración o un uso ilícito de información privilegiada, la persona que lo haya detectado lo deberá comunicar de forma inmediata a través del Canal de Denuncias.
m) El Departamento de Personal o la persona responsable de la organización dará traslado de la filtración que haya tenido conocimiento a los responsables del emisor de la información privilegiada lo antes posible.
n) La documentación confidencial relativa a la información privilegiada será destruida a través de una empresa especializada cuando la destrucción por medios propios no asegure su total anulación.
o) Se archivarán los documentos, copias o cualquier otro escrito que haga referencia a la información privilegiada, en un lugar al que no pueden acceder personas no autorizadas, una vez finalizados los servicios profesionales contratados por el transmisor de la información.
p) No se podrán compartir con nadie las contraseñas de los ordenadores de los miembros del equipo que maneja la información privilegiada.
q) No se podrá utilizar ningún ordenador, incluso trabajando en modo remoto, desde fuera de la oficina, que no tenga instalado un sistema de seguridad adecuado.
r) No se podrá dejar a la vista de personas no autorizadas material sobre el que se está trabajando (pantallas de ordenador, papeles sobre mesas de trabajo) que pueda dar información sobre la existencia o contenido de la operación.
s) No se podrá realizar segundas copias de documentos confidenciales recibidos.
t) No se podrá hablar sobre la información privilegiada, aun utilizando nombres claves con otras personas que la conozcan, o manejar material que contenga información privilegiada (presentaciones y documentos en papel u ordenador) en lugares públicos donde puedan ser escuchados o vistos por terceras personas.
u) En particular, se evitará mantener conversaciones, tanto con presencia física como por teléfono, en aquellas zonas en las que exista riesgo de escucha por parte de personas que no deberían conocer la información, por ejemplo, ascensores, taxis, restaurantes, aviones, trenes, autobuses, etc.
v) No se podrá remitir información privilegiada a terminales que no se encuentren atendidos en ese momento o a los que puedan acceder otras personas distintas de las personas indicadas.

4.13.- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: EL DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS (“DATA PROTECTION OFFICER”).

4.13.1.- El personal de “Consum” deberá respetar la intimidad personal y familiar de todas aquellas personas, se trate de empleados u otros, a cuyos datos tenga acceso por razón de su función o puesto de trabajo, no pudiendo utilizar la información para fines distintos a los previstos o asignados a su tarea o función. Las autorizaciones de utilización de datos deberán responder a solicitudes concretas y justificadas, por lo que se deberán cumplir estrictamente las normas, internas y externas, establecidas para velar por el buen tratamiento de la información y de los datos aportados a la compañía por terceros, en especial, cuando provengan de personas físicas.

4.13.2.- En la recopilación de datos de carácter personal de clientes, socios-clientes, empleados, contratistas o cualquier persona o entidad con la que se guarde una relación contractual o de otra naturaleza, todo el personal de la Cooperativa vendrá obligado a obtener los debidos consentimientos, cuando resulten preceptivos, por lo que deberá comprometerse a la utilización de los datos conforme a la finalidad autorizada por el otorgante de dicho consentimiento. Asimismo,

el personal de la Cooperativa deberá conocer y respetar todos los procedimientos internos implantados respecto del almacenamiento, custodia y acceso a los datos y que están destinados a garantizar los diferentes niveles de seguridad exigidos conforme a la naturaleza de los mismos.

4.13.3.- Cualquier empleado de "Consum" (socio o no) que tenga constancia o noticia de cualquier incidencia relacionada con la confidencialidad de la información o con la protección de datos personales, deberá comunicarlo de inmediato al "Delegado de Protección de Datos".

4.13.4.- La Cooperativa facilitará a todos sus empleados (socios o no), toda la información necesaria para el tratamiento de los datos de carácter personal, la cual será impartida por el Delegado de Prevención de Datos o la persona (interna o externa) que éste designe, para lo cual elaborará el correspondiente Manual de Uso, que deberá estar permanentemente actualizado.

4.13.5.- "Consum" garantiza la total confidencialidad de los datos de sus clientes y socios-clientes, comprometiéndose a no revelar los mismos, salvo en los casos en que legal o contractualmente ello sea exigible o posible. Por tanto, implantará las medidas de seguridad adecuada (informáticas o no) para evitar fugas de información y roturas de la cadena de custodia de los datos, comprometiéndose a, en caso de que se produzca algún incidente al respecto, subsanar la deficiencia en el menor lapso de tiempo posible, aplicando la normativa en vigor en materia de protección de datos de carácter personal. Consecuentemente, "Consum" velará por que se respeten los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO), y para ello, procederá a contestar cualquier solicitud en esta materia en el plazo más breve posible, sin agotar los plazos máximos legalmente establecidos. Por otro lado, la Cooperativa se compromete a tener siempre formalizados, actualizados y en vigor, los correspondientes contratos de encargado de tratamiento.

4.13.6.- El Departamentos Financiero y de TIC será el encargado de velar por la seguridad de la información que contenga datos de carácter personal, en lo que a los aspectos técnicos se refiere, mientras que dicha tarea a nivel jurídico corresponderá al Departamento de Relaciones Externas. Corresponderá a ambos Departamentos cumplir y hacer cumplir al resto de la organización todas cuantas cuestiones se requieran o deriven de la normativa en vigor en materia de protección de datos de carácter personal y, en especial, la que se contiene en el Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de datos (el Reglamento Europeo de Protección de Datos), y, en su caso, normativa que lo sustituya, complemente o desarrolle.

4.13.7.- La Cooperativa nombrará un Delegado de Protección de Datos ("Data Protection Officer"), que necesariamente deberá tener los conocimientos jurídicos especializados en la materia, y desempeñará las funciones que se le asignen conforme a lo que se dispone en el artículo 39 del Reglamento Europeo de Protección de Datos. En este sentido, dado que debe garantizarse que el citado Delegado no recibe instrucciones en lo que respecta al desempeño de sus funciones en esta materia y que se exige que ésta rinda cuentas al más alto nivel jerárquico de la Cooperativa, dicho nombramiento recaerá en la persona que esté al frente del Departamento de Relaciones Externas, siempre y cuando éste tenga la condición de Abogado o jurista, con conocimientos especializados y suficientes al respecto. Como Director de Departamento y miembro del Consejo de Dirección reportará directamente al Director General.

4.14.- SEGURIDAD INFORMÁTICA.

4.14.1.- A fin de garantizar la seguridad de los sistemas de información y comunicación de la Cooperativa, el acceso a los mismos deberá realizarse siguiendo las siguientes pautas:

a) Se mantendrán sistemas informáticos que garanticen el control de acceso a la información por las personas autorizadas para ello, siempre que sea necesario.
b) Deberán tenerse procedimientos internos que aseguren la adaptación de las cuentas y autorizaciones de acceso a las personas cuando cambian de puesto de trabajo.
c) Se deberán tener programas antivirus y sistemas de protección adecuados en todos los equipos informáticos.
d) Cuando se utilicen conexiones inalámbricas para conectarse a Internet o a cualquier red, interna o externa, deberán ser objeto de especial protección para evitar el acceso de personas no autorizadas o ajenas a la organización.
e) Se cancelarán inmediatamente las cuentas y autorizaciones de acceso de las personas correspondientes cuando terminen su relación con la Cooperativa.
f) Se activarán bloqueos automáticos de terminales móviles, tales como portátiles, tabletas o teléfonos, tras los momentos de inactividad tal como se determine por el Departamento de Personal, que coordinará con el Departamento TIC.

4.14.2.- Igualmente, y con idéntica finalidad de protección, queda terminantemente prohibido al personal de la organización:

a) Conectarse a los sistemas de información, los ordenadores personales, periféricos y otros equipos de la Cooperativa, o instalar cualquier software, sin la autorización expresa del Departamento TIC.
b) Instalar, aun con la autorización del Departamento TIC, cualquier software sin las autorizaciones y licencias pertinentes y, en general, violar cualquier normativa sobre derechos de autor.
c) Cambiar la configuración del software y/o del hardware de los sistemas fijos o móviles de la Cooperativa sin la autorización expresa del departamento TIC.
d) Registrarse para acceder a información de otras empresas, en particular de clientes o proveedores, sin la autorización expresa del Departamento TIC.
e) Transmitir, vender o compartir de cualquier forma las credenciales de usuario que la Cooperativa le ha facilitado para su acceso en el ejercicio de su función, a los sistemas de la organización o a los de los clientes, proveedores o terceros.
f) Acceder ilegalmente a los sistemas de información de terceros.
g) Manipular, eliminar o destruir sin autorización, información de la Cooperativa, de los clientes o de cualquier tercero, incluyendo archivos, datos y programas.
h) Explotar vulnerabilidades o fallos de seguridad en los sistemas de información y de telecomunicación de la Cooperativa o de cualquier tercero, para obtener acceso a información y a recursos para los que no se tiene autorización.
i) Obstaculizar o interrumpir el funcionamiento de sistemas informáticos ajenos, aun cuando esta situación pueda ser beneficiosa para la Cooperativa.
j) Compartir con otras personas de la Cooperativa que no estén autorizadas o con terceros ajenos, información relativa a los controles implementados por la organización en sus sistemas.
k) Esconder, ocultar o sustituir la propia identidad y enviar correos electrónicos con información falsa.
l) Enviar intencionadamente correos electrónicos que contengan virus u otros programas que puedan dañar o interceptar datos.

ll) Enviar spam o realizar cualquier acción de respuesta a spam a través de los sistemas de información de la Cooperativa.
m) Enviar a través de los sistemas de información de la organización cualquier información o datos falsificados o alterados.
n) Dejar encendidos y desatendidos los sistemas y equipos cuando no se estén utilizando, especialmente si pueden ser vistos por personas no autorizadas o ajenas a la organización.

4.15.- PROTECCIÓN DE LAS MARCAS, PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL.

4.15.1.- "Consum", como cooperativa socialmente responsable, se compromete de forma íntegra y sin ambages, en la protección de la propiedad intelectual e industrial, tanto la propia como la ajena, incluyéndose, entre otras materias, los derechos de autor, las patentes, los modelos de utilidad, las marcas, los nombres comerciales, los nombres de dominio, los derechos de reproducción, los derechos de diseños, los derechos de extracción de bases de datos y los derechos sobre conocimientos técnicos especializados.

4.15.2.- Consecuentemente, el personal de la Cooperativa (sea socio o empleado) no podrá, bajo ningún concepto o circunstancia, y sin que esta prohibición pueda ser objeto de exoneración de clase alguna, utilizar obras, creaciones o signos distintivos de propiedad intelectual o industrial de terceros, sin que se disponga (debidamente acreditado y justificado documentalmente) de la correspondiente autorización de su titular (derechos y/o licencias).

Por tanto, ninguna persona de la organización podrá:

a) Reproducir, plagiar, distribuir o comunicar públicamente, en todo o en parte, exportar, importar o almacenar una obra literaria, artística o científica, o su transformación, interpretación o ejecución artística fijada en cualquier tipo de soporte o comunicada a través de cualquier medio, sin contar con la autorización explícita de su titular.
b) Fabricar, importar, poseer, utilizar, ofrecer o introducir en el mercado objetos o procedimientos amparados por derechos de propiedad industrial sin el consentimiento de su titular, incluyendo patentes y modelos de utilidad, modelos o dibujos industriales o artísticos y topografía de un producto semiconductor.
c) Reproducir, imitar, modificar, importar o de cualquier otro modo usurpar un signo distintivo idéntico o confundible con otro amparado por un derecho de propiedad industrial registrado conforme a la legislación de marcas sin el consentimiento expreso de su titular.
d) Utilizar cualquier tipo de material del que no se tenga constancia de la autorización previa de su titular, en especial, el uso de imágenes y textos en la publicidad, y patentes y modelos de utilidad en el desarrollo de los distintos proyectos.
e) Utilizar imágenes, textos o dibujos encontrados en internet sobre los que no se hayan adquirido los correspondientes derechos, salvo que se trate de documentos libres de derechos de autor.
f) Acceder sin la pertinente autorización a la web de la Cooperativa para manipular o alterar cualquier dato, o introducir datos o contenidos multimedia (imágenes, videos, etc.) que puedan suponer una violación de la legislación de propiedad intelectual e industrial.

4.15.3.- "Consum" dispone de sus propias marcas debidamente registradas en las clases en las que considera conveniente su protección. Por tanto, ningún trabajador de la cooperativa (sea socio o no) podrá utilizar las mismas para fines particulares o ajenos al desempeño de sus propias funciones en la

misma. La vulneración de esta prohibición podrá significar la comisión de una infracción muy grave susceptible de ser sancionada con la expulsión (en el caso de socios) o el despido (en el caso de empleados).

4.15.4.- El personal de la Cooperativa adoptará las medidas necesarias para proteger la propiedad intelectual e industrial, procurando que los procesos y las decisiones en este ámbito tengan la debida trazabilidad (estén documentadas y sean justificables y comprobables, en especial, mediante los títulos de las propias obras, creaciones o signos distintivos, y la aplicación de las cláusulas contractuales que garanticen la originalidad y utilización pacífica de los de terceros).

4.15.5.- La propiedad intelectual e industrial fruto del trabajo de los empleados durante su permanencia en la Cooperativa, y que tenga relación con los negocios presentes y futuros de "Consum", será propiedad de la Cooperativa, salvo acuerdo en contrario.

4.15.6.- Solamente podrán utilizarse en marketing y publicidad aquellas marcas, imágenes y textos debidamente autorizados por el Departamento de Socio-Cliente y Marketing (cuando de marketing y publicidad comercial se refiera) o por el Departamento de Relaciones Externas (cuando se trate de publicidad o información corporativa). A nivel de comunicación interna, se utilizarán los logos, marcas y textos que se determinen por el Departamento de Personal. En cualquier caso, existirá la debida coordinación en esta materia a través del Comité de Comunicación.

4.16.- REGISTRO DE LAS OPERACIONES.

4.16.1.- Todas las operaciones con trascendencia económica que realice la Cooperativa figurarán con claridad y exactitud en registros contables apropiados que representen la imagen fiel de las transacciones realizadas y estarán a disposición de los auditores internos y externos.

4.16.2.- Los empleados de "Consum" introducirán la información financiera en los sistemas de la Cooperativa de forma completa, clara y precisa, de modo que reflejen, a la fecha correspondiente, sus derechos y obligaciones de conformidad con la normativa aplicable. Adicionalmente, se velará por el rigor y la integridad de la información financiera que, de acuerdo con la normativa en vigor, se deba comunicar al mercado.

4.16.3.- "Consum", como empresa socialmente responsable, se compromete a tener implantado y mantener un adecuado sistema de control interno sobre la elaboración de la información financiera, garantizando la supervisión periódica de su eficacia. Los registros contables estarán en todo momento a disposición de los auditores internos y externos. Y para garantizar esta obligación, la Cooperativa se compromete a poner a disposición de sus empleados la formación precisa a fin de que conozcan, comprendan y cumplan los compromisos establecidos por la misma en materia de control interno de la información financiera.

4.16.4.- Los empleados de la Cooperativa deberán asumir el principio de transparencia informativa, entendida como el compromiso de transmitir a los socios, a la propia Cooperativa y a terceros que puedan tener interés en la marcha de la misma, la información, de cualquier índole y, en especial, la información económico-financiera y patrimonial de "Consum", que deberá reflejar fielmente su realidad económica, financiera y patrimonial de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados.

4.16.5.- La información de los registros e informes de "Consum" deberá ser siempre completa, veraz y precisa, por lo que todas las transacciones en la Cooperativa deberán ser reflejadas con claridad y precisión en los archivos y contabilidad de la misma y, de igual forma, se deberá mantenerlos de forma ordenada, estableciendo adecuadamente los registros físicos o electrónicos para prevenir su posible destrucción u ocultación.

4.16.6.- En cualquier caso, queda prohibido, por lo que no se podrá realizar bajo ningún concepto: a) Registrar operaciones en soportes extracontables no registradas en los procedimientos establecidos; b) Registrar gastos, ingresos, activos o pasivos inexistentes; c) Dejar de registrar operaciones realizadas o consignarlas incorrectamente; d) Realizar asientos de gastos con indicaciones incorrectas de su objeto; e) Utilizar documentos falsos de cualquier clase; f) Destruir de forma deliberada documentos antes del plazo de prescripción establecido en las normas vigentes; g) Proporcionar a sabiendas información incorrecta, inexacta o imprecisa, o que pudiera confundir al que la recibe; h) Ocultar o distorsionar la información de los registros e informes contables de la Cooperativa; i) Contabilizar los activos o los pasivos de la organización por encima o por debajo de su valor de forma intencionada.

4.16.7.- "Consum", mediante acuerdo de su Consejo Rector, creará una Comisión de Auditoría, de conformidad con lo que se dispone en la Disposición Adicional tercera de la Ley 22/2015, de Auditoría de Cuentas (LAC), habida cuenta de su condición de "entidad de interés público" a partir del ejercicio 2018, que tendrá las funciones propias que se le confieran en dicho acuerdo y, en especial, colaborará también con el Comité de Ética y con el Oficial de Cumplimiento en la implantación y ejecución de lo que se dispone en el presente Código.

5.- LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE): COMPROMISO SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL

5.1.- La Cooperativa está firmemente convencida de la necesidad de aplicar políticas sostenibles en todos los estadios de la organización, de manera que se garantice la estabilidad de las personas que actualmente forman parte de la misma, sin que se comprometan las posibilidades de las generaciones venideras. En este sentido, la responsabilidad social forma parte integrante de nuestro ADN, y principios como la solidaridad y la redistribución de la riqueza están fuertemente implantados en toda la gestión de la Cooperativa.

5.2.- En este sentido, "Consum" no se limita a editar una memoria económica, como es legalmente preceptivo, sino que, yendo más allá, viene editando anualmente desde el ejercicio 2006, una Memoria de Sostenibilidad, en la que se reflejan todas las acciones que en esta materia realiza cada año la Cooperativa, memoria realizada conforme a los criterios del "Global Reporting Initiative" (GRI) y que está debidamente auditada por empresa externa acreditada, con la máxima calificación posible.

5.3.- Como parte de esa forma de ser, de hacer y de gestionar, "Consum" tiene aprobada una Política de Sostenibilidad, que informa todos los Planes Estratégicos y de Gestión de la misma, asumiendo el compromiso de mantener la misma, actualizándola conforme a las modificaciones que en los criterios generalmente aceptados en la materia se vayan manteniendo. Por tanto, toda la actividad que realiza la Cooperativa va encaminada a satisfacer los intereses de todos sus grupos de interés ("Stakeholders"), con especial relevancia de la actividad social interna (distribución de todos los excedentes económicos con sus socios y participación en los órganos sociales con transparencia, y conforme a criterios democráticos, como es el caso de las cooperativas, donde la primacía es de la persona frente al capital y por ello, rige el principio de "una persona, un voto"), de la actividad social externa (con especial relevancia en las colaboraciones con organizaciones no gubernamentales y benéficas, que contribuyen a mejorar la calidad de vida de personas necesitadas, de entre lo que destaca el actual programa "profit", de gestión responsable de los alimentos), y de la actividad medioambiental (en la que "Consum" empeña firmemente sus esfuerzos de cara a reducir la huella de carbono).

6.- EL COMITÉ DE ÉTICA Y EL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

6.1.- EL COMITÉ DE ÉTICA.

6.1.1.- Con la finalidad de garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente Código, se crea un Comité de Ética en el seno de la Cooperativa, cuya composición es la siguiente:

- El Oficial de Cumplimiento ("Compliance Officer"), bien sea persona individual o Comité de Cumplimiento.
- Quien ostente la Dirección del Departamento de Administración.
- Quien ostente la Dirección del Departamento de Personal.
- Quien ostente la Dirección del Departamento de Relaciones Externas.
- Quien ostente la Presidencia del Comité Social.

6.1.2.- El Comité de Ética podrá actuar por propia iniciativa, o a instancia de cualquier empleado o proveedor de "Consum", o bien de un tercero con relación directa e interés comercial o profesional legítimo, mediante denuncia realizada de buena fe.

6.1.3.- Con esta finalidad, las comunicaciones realizadas al amparo del presente Código, cuando contengan consultas relativas a su interpretación o aplicación, podrán hacerse llegar a la Cooperativa a través de cualquiera de los siguientes medios:

- Correo ordinario.- Al domicilio social de la Cooperativa: Avenida Alginet, nº 1, 46460, Silla (Valencia), a la atención del Comité de Ética.
- Correo electrónico.- A la siguiente dirección: comitedeeticaconsum@consum.es.

Sin embargo, cuando las comunicaciones contengan denuncias por incumplimiento de las disposiciones de este Código o de cualquier norma vigente, deberán realizarse necesariamente a través del Canal de Denuncias, conforme a lo regulado en el epígrafe 7 siguiente.

6.1.4.- El Comité de Ética depende orgánicamente del Consejo de Dirección y tiene asignadas las siguientes funciones básicas:

a) La supervisión del cumplimiento y de la difusión interna del Código entre todo el personal de la Cooperativa.
b) Recibir toda clase de escritos relacionados con la aplicación del presente Código y su remisión, en su caso, al órgano o Departamento de la Cooperativa al que deba corresponderle su tramitación y resolución.
c) Controlar y supervisar la tramitación de los expedientes y de su resolución.
d) Interpretar y aclarar las dudas que plantee la aplicación de este Código.
e) Proponer al Consejo Rector, previo informe de la Comisión de Auditoría, cuantas aclaraciones y normas de desarrollo requiera la aplicación del presente Código y, al menos, un informe anual en el que se analice su aplicación.
f) La supervisión del Canal de Denuncias y del cumplimiento de su procedimiento.

6.1.5.- En el ejercicio de sus funciones, el Comité de Ética garantizará: a) La confidencialidad de todos los datos y antecedentes manejados, así como de las actuaciones llevadas a cabo, salvo que por Ley o

requerimiento judicial, proceda la remisión de información; b) El análisis exhaustivo de cualquier dato, información o documento en base a los cuales se promueva su actuación; c) La instrucción de un procedimiento adecuado a las circunstancias del caso, en el que se actuará siempre con independencia y pleno respeto del derecho de audiencia y de la presunción de inocencia de cualquier persona afectada; d) La indemnidad de cualquier denunciante como consecuencia de la presentación de instancias o denuncias de buena fe al Comité.

6.1.6.- El Comité de Ética dispondrá de los medios necesarios para garantizar la aplicación de presente Código.

6.1.7.- Las decisiones del Comité de Ética tendrán carácter vinculante para la Cooperativa y para los empleados (socios o no) de la misma.

6.2.- EL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO ("COMPLIANCE OFFICER").

6.2.1. La Cooperativa dispondrá debidamente actualizado, conforme al mandato contenido en el artículo 4.7.6 del Código Consum de Buen Gobierno Corporativo, de un documento que deberá contener una "Evaluación de Riesgos de Delitos", resultante del proceso de revisión global de riesgos, no solamente penales ("Mapa de Riesgos 360º"), que la Cooperativa tendrá implantado y actualizado permanentemente.

6.2.2.- Este documento evaluatorio, juntamente con el Código de Buen Gobierno Corporativo y el presente Código de Ética y Conducta, así como las acciones que se deriven de su aplicación, constituyen el "modelo de organización y gestión" para evitar la sanción penal de la empresa y, fundamentalmente, tienen como finalidad, además de esta última, la de promover una verdadera cultura ética corporativa, como expresión de una cultura del cumplimiento normativo.

6.2.3.- Los objetivos que la Cooperativa debe cumplir en materia de cumplimiento normativo penal y programas de prevención son:

> 6.2.3.1.- La prevención de los delitos.- Para ello, se ha diseñado e implantado el modelo de prevención, y se ha nombrado un "Oficial de Cumplimiento" para que pueda este supervisar su funcionamiento y su cumplimiento, mediante la vigilancia y control del personal sometido al modelo (gestión del modelo), manteniendo permanentemente actualizado el mismo, así como debidamente informado a la totalidad del personal.
> 6.2.3.2.- La detección de los delitos que el modelo no ha podido evitar.- Para ello se ha instaurado el "Canal de Denuncias", a través del cual se pondrán en marcha las investigaciones internas necesarias para detectar la hipotética infracción y su infractor.

6.2.4.- Con la finalidad de controlar debidamente todos los riesgos específicamente penales, la Cooperativa nombrará un "Oficial de Cumplimiento" ("Compliance Officer"), que podrá ser una sola persona o estar integrado por un Comité al efecto, que tendrá las siguientes funciones:

> 6.2.4.1. Constatar y verificar el correcto diseño del "mapa de riesgos" a partir del cual se ha diseñado todo el modelo.- Y para ello, tendrá en cuenta las características del territorio en el que opera la Cooperativa, el tipo de negocio (supermercados) que lleva a cabo la misma y las propias características de sus empleados (socios o no). Esto supondrá también la exigencia de comprobación de que las políticas definidas en el modelo se ajustan a los valores empresariales cooperativos del presente Código Ético, y que los procedimientos de gestión y

los controles que en los mismos se prevén son los adecuados para desarrollar esas políticas, así como para prevenir los riesgos tal y como han sido evaluados. Deberá estar especialmente atento para verificar que los procedimientos y los controles se mantienen actualizados y correctamente alimentados.

6.2.4.2.- Informar y formar al personal de la Cooperativa acerca del propio modelo de prevención.- Para ello, la Cooperativa pondrá a su disposición todos los medios y recursos que sean necesarios para que todo el personal esté informado del programa de cumplimiento, siendo responsabilidad del mismo el asegurarse de que esa información llega a los destinatarios. La formación deberá incluir la impartición de sesiones formativas periódicas (generales o por departamentos), que deberá coordinar, aunque no necesariamente impartir. El Oficial de Cumplimiento deberá estar particularmente atento a todos los cambios significativos en la forma de gestión de la actividad de la Cooperativa, a los cambios técnicos y tecnológicos, a los cambios en la estructura de la Cooperativa, a las modificaciones legales y/o regulatorias que afecten a la misma, así como a los demás aspectos relacionados con el modelo de prevención.

6.2.4.3.- Revisar y proponer la modificación del modelo de prevención.- A fin de mantener en perfecto estado de funcionamiento y aplicación el modelo, éste deberá ser dinámico, con lo que se podrán prevenir riesgos futuros o, cuando menos, minimizarlos o evitarlos. En este sentido, el Modelo de Prevención deberá pasar por las necesarias modificaciones que se produzcan como consecuencia de los cambios en las condiciones que se tuvieron en cuenta para su diseño inicial, y mientras no se detecten fallos, incumplimientos o comportamientos delictivos que evidencien sus debilidades.

6.2.4.4.- Gestionar el Canal de Denuncias y las investigaciones internas.- Coordinará el funcionamiento del referido Canal, conforme al **Anexo II** incorporado al presente Código. De tal forma que el Oficial de Cumplimiento podrá detectar los comportamientos delictivos no solamente a través del referido canal, sino también de oficio o por encomienda expresa de la Dirección General o del Consejo Rector.

7.- EL CANAL DE DENUNCIAS

7.1.- CONCEPTO Y CONSIDERACIONES GENERALES.

7.1.1.- **Concepto**.- El Canal de Denuncias es un mecanismo interno gestionado exclusivamente por el Departamento de Personal y el Comité de Ética, cuya finalidad es la de facilitar la transparencia en el seno de la cooperativa a fin de que sirva como instrumento para detectar irregularidades que puedan poner en riesgo, tanto a "Consum" como a sus propios empleados (socios o no), y que permite a todos los empleados (con independencia de su puesto de trabajo, función o nivel jerárquico), proveedores, socios-clientes y clientes, comunicar aquellas situaciones irregulares que puedan conocer, bien relacionadas con el incumplimiento de alguna norma legal, de alguna norma interna o del presente Código. Esta comunicación se realizará siempre suficientemente documentada y con las pruebas de que se disponga, bajo la más estricta confidencialidad, pero nunca será aceptable una comunicación anónima.

7.1.2.- **Derecho y deber de denunciar**.- Todo el personal de la Cooperativa (socio o empleado) y, en especial, por su mayor grado de responsabilidad, los Directivos, Ejecutivos, Jefes de Área y demás mandos de la misma, podrán y deberán poner de manifiesto cualquier comportamiento o actuación irregular o que contravenga la legislación vigente, la normativa interna de la Cooperativa o las disposiciones de este Código, y con carácter más especial, cualquier acción u omisión que pueda revestir el carácter de delito. La denuncia se comunicará única y exclusivamente por medios electrónicos, rellenando el formulario pertinente que se encuentra en el apartado "Canal de Denuncias" de la página web de Consum. El **Anexo II** de este Código (Políticas de Uso del Canal de Denuncias) presenta una guía de cómo realizar una denuncia.

7.1.3.- **Consecuencias de la denuncia**.- Todos aquellos que, de buena fe, notifiquen los hechos de los que hayan tenido noticia o hayan sido partícipes, a través de este Canal, estarán protegidos contra cualquier tipo de represalia, discriminación o penalización, como consecuencia o por motivo de las denuncias que puedan presentar. En este sentido, "Consum" asegura (obligándose a poner todos los medios necesarios al afecto) la máxima confidencialidad acerca de la identidad de la persona que notifica, en el caso de que esta no sea anónima. Sin embargo, cualquier denuncia realizada de mala fe supondrá para el notificante asumir todas las responsabilidades legales por el perjuicio que pueda suponer esta denuncia a los derechos de las personas denunciadas injustamente o de mala fe. Es, pues, principio general aplicable a este Canal de Denuncias, el hecho de que todas las que se presenten en el mismo se realicen de buena fe, sin perseguir intereses espurios y con la única finalidad de proteger la reputación y el patrimonio de la Cooperativa.

7.2.- TRATAMIENTO DE LOS DATOS OBTENIDOS A TRAVÉS DEL CANAL DE DENUNCIAS.

7.2.1.- La totalidad de los datos de carácter personal facilitados al objeto de la denuncia serán tratados de conformidad con la normativa vigente en materia de protección de datos (en la fecha de aprobación del presente Código, la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y con posterioridad, a partir del 25 de mayo de 2018, el Reglamento Europeo de Protección –Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016-). Por tanto, su tratamiento se realizará para los fines legítimos y específicos en relación con la investigación que pueda surgir como consecuencia de la denuncia, por lo que no podrán ser

utilizados, bajo ningún concepto, para fines incompatibles, y deberán ser adecuados y no excesivos en relación con las citadas finalidades. En este sentido, de conformidad con el Informe Jurídico 128/2007, de la Agencia Española de Protección de Datos, se tratarán las denuncias, como ha quedado dicho, de forma totalmente confidencial. Caso de que la denuncia haya sido presentada de forma anónima, se admitirá también la misma, en cumplimiento de lo que se dispone en la Directiva 2019/1937, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión, conocida como Directiva Whistleblowing, y se le dará curso igualmente y, en cumplimiento, igualmente, de lo dispuesto en la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informan sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción. No obstante, dado que, conforme al artículo 2 de la referida Directiva y al artículo 2 de la indicada Ley, la protección se extiende a las denuncias de infracciones del derecho de la Unión Europea (en determinados supuestos) y a las acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave, o en materia de seguridad y salud laboral, cualquier otra denuncia no referida a estos asuntos, como por ejemplo las que se refieran a comportamientos contrarios al Código Ético, pero que no supongan infracciones legales de las mencionadas, no se admitirán (ni se dará curso a las mismas) si son realizadas de modo anónimo.

Por tanto, cualquier persona que haya sido objeto de denuncia a través de este Canal, será debidamente informada sobre dicha circunstancia, del hecho del que se le acusa, de los Departamentos y terceros que puedan verse afectados y de los posibles destinatarios de la información que se tramite (entendiéndose por tal Juzgados o la Fiscalía, en el caso de la sospecha o indicios racionales de la comisión de un delito). Igualmente, se informará al denunciado acerca de los trámites que deberán realizarse en el expediente que, en su caso, se abra, así como de la manera en que podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición, conforme a la normativa en materia de protección de datos de carácter personal.

7.3.- FUNCIONAMIENTO DEL CANAL DE DENUNCIAS.

7.3.1.- La forma de actuar, el procedimiento y demás extremos relativos a este Canal, se encuentran detallados en el Documento de Políticas de Uso del Canal de Denuncias, que se acompaña a este Código como **Anexo II**.

8.- LA APROBACIÓN, MODIFICACIÓN, CUMPLIMIENTO E INTERPRETACIÓN DEL CÓDIGO

8.1.- Será competencia exclusiva del Consejo Rector la aprobación y modificación del presente Código, siendo necesario para ello el acuerdo de al menos dos terceras partes de los miembros del mismo.

8.2.- Con la aprobación de este Código Consum de Ética y Conducta, la entidad adquiere en firme el compromiso ético de cumplir el mismo y, en el caso de no poderlo hacer, explicar debidamente sus excepciones o las razones por las que no se ha podido cumplir.

8.3.- El incumplimiento grave por parte de cualquier empleado (socio o no, y con independencia de su rango jerárquico, sin excepción) de cualesquiera obligaciones o pautas establecidas en el presente Código (con independencia de que esté señalado o no de forma específica la sanción en cualquiera de los apartados del mismo), podrá ser considerado una infracción muy grave, por vulneración de la buena fe contractual, pudiendo ser susceptible de ser sancionado con la expulsión dela Cooperativa (en el caso de los socios trabajadores) o con el despido (en el caso de empleados).

8.4.- Este Código se interpretará con arreglo a las leyes españolas vigentes.

9.- LA DIFUSIÓN Y APLICACIÓN DEL CÓDIGO

9.1.- Todos los empleados de la Cooperativa (socios o asalariados) tienen la obligación de conocer y aplicar el presente Código, viniendo obligados, especialmente, los miembros del Consejo Rector, quienes exigirán a la Dirección General y a los Directores de Departamento, su aplicación, difusión, cumplimiento y ejecución.

9.2.- Igualmente, las disposiciones del presente Código se darán a conocer a todos proveedores de bienes o servicios que trabajen o vayan a trabajar con la Cooperativa, incorporando la Cláusula de Proveedor a los contratos correspondientes, siempre que ello sea posible.

9.3.- El Código se entregará a todos los empleados de la Cooperativa y permanecerá publicado en la intranet de la misma (con acceso de socios trabajadores y empleados) y será objeto de las adecuadas acciones de comunicación, formación y sensibilización para su oportuna comprensión y puesta en práctica en toda la organización.

DILIGENCIA DE APROBACIÓN

El presente Código de Ética y Conducta fue aprobado por acuerdo unánime del Consejo Rector de "CONSUM, S.COOP.V." en la sesión celebrada el día 25 de enero de 2018. Mediante acuerdo del Consejo Rector de fecha 25 de octubre de 2018 se adaptó la nomenclatura de la Comisión de Auditoría. Mediante acuerdo de 30 de marzo de 2023 se adaptó a la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, y se adaptó la nueva nomenclatura del "Comité de Relaciones Internas" (ahora "Comité para la prevención del acoso y la discriminación"). Mediante acuerdo del Consejo Rector de fecha 26 de septiembre de 2024 se modificó el epígrafe 3.6.1 para especificar que Consum no contrata personas menores de edad.

Vº.Bº. EL PRESIDENTE.

Fdo: Francesc Llobell Mas

LA SECRETARIA

Fdo: María Sánchez Alcaraz

ANEXO I.- (CLÁUSULA DE PROVEEDOR/ACREEDOR)

MODELO DE CLÁUSULA PARA CONTRATOS CON PROVEEDORES/ACREEDORES (CÓDIGO ÉTICO Y CANAL DE DENUNCIAS).-

XX.- CÓDIGO ÉTICO Y CANAL DE DENUNCIAS.- Se deja constancia de que CONSUM tiene implantado un Código de Ética y Conducta, que se encuentra a disposición de sus proveedores, acreedores y terceros interesados en la página web corporativa. En este sentido, las partes contratantes admiten que una inadecuada gestión por parte del Proveedor puede redundar en perjuicio de CONSUM, tanto en lo que se refiere a potenciales daños causados a los clientes, como al posible menoscabo de su buena imagen y reputación.

A estos efectos las partes acuerdan que el Proveedor/Acreedor:

1) Actuará con integridad, responsabilidad y diligencia.
2) Mantendrá sistemas de gestión de riesgos adecuados para organizar y controlar su actividad de forma responsable y efectiva.
3) Mantendrá los recursos financieros necesarios para el ejercicio de su actividad.
4) Seguirá correctas pautas de conducta en el mercado.
5) Prestará la debida atención a los intereses de los clientes de CONSUM que deba a atender como consecuencia de la actividad contratada.
6) Facilitará la información que necesiten los clientes de CONSUM de forma clara, precisa y no engañosa.
7) Gestionará los conflictos de intereses que puedan surgir de forma adecuada y justa.
8) Tratará de forma adecuada y justa las reclamaciones de los clientes, utilizando sus opiniones y las lecciones aprendidas para evitar reincidencias futuras.
9) Tratará con dignidad y respeto a sus empleados, sin que esté permitido en ningún caso el castigo físico, el acoso de ningún tipo ni el abuso de poder.
10) Evitará toda forma de trabajo infantil, cualquier tipo de trabajo forzoso o realizado bajo coacción, la discriminación en cualquier tipo de puesto de trabajo y respetará los horarios máximos de trabajo y sueldos mínimos establecidos.
11) Garantizará que sus empleados desarrollen su trabajo bajo los estándares de seguridad e higiene.
12) Respetará los derechos de los empleados a asociarse, organizarse o negociar colectivamente sin que sufran por ello ninguna clase de sanción.
13) Obtendrá y mantendrá los permisos ambientales que requieran en su actividad y, en caso de que su operativa genere desperdicios, supervisará, controlará y los tratará de la manera en la que la legislación correspondiente lo indique.
14) Evitará ser partícipe de cualquier tipo de corrupción, extorsión o soborno y aplicará políticas internas que eviten actuaciones que puedan ser consideradas como actos de soborno y/o corrupción.
15) Verificará que las empresas que subcontrata trabajen bajo las normas promovidas por el presente documento y dentro del marco legal correspondiente.
16) Aplicará en su actividad la normativa relativa a defensa de la competencia.

Por otro lado, se pone en conocimiento del Proveedor/Acreedor que, dentro del proceso interno de CONSUM por el que se instauran procedimientos de Buen Gobierno, se ha implantado un Canal de Denuncias, con el objeto de que los empleados, clientes, terceros interesados y proveedores/acreedores de CONSUM, puedan poner de manifiesto la posible comisión de hechos

delictivos en el seno de la organización o cualquier conducta o irregularidad relacionada con el incumplimiento de alguna norma legal, interna o del Código de Ética y Conducta de CONSUM.

En este sentido, el Proveedor/Acreedor podrá realizar las denuncias rellenando el formulario pertinente que se encuentra en el apartado “Canal de Denuncias” de la página web de CONSUM.

Se deja constancia de que todos aquellos que, de buena fe, notifiquen las irregularidades mencionadas, estarán protegidos contra cualquier tipo de represalia, discriminación o penalización como consecuencia de las denuncias que puedan presentar.

CONSUM garantiza la máxima confidencialidad en este sentido y se somete a la normativa vigente en materia de protección de datos en el tratamiento de información de carácter personal facilitada con la denuncia u obtenida en el curso de la tramitación de la misma.

ANEXO II.- CANAL DE DENUNCIAS.-

CUESTIONARIO DEL CANAL DE DENUNCIAS DE CONSUM, S.COOP.V.

1.- Antecedentes.-

Con el objetivo de dar cumplimiento a las disposiciones recogidas en el Código de Ética y Conducta de CONSUM, S.COOP.V. (en adelante CONSUM o la Cooperativa), se establece la obligación general aplicable a empleados y directivos de la Cooperativa de reportar cualquier incumplimiento detectado en la misma, relativos a conductas contrarias a la legalidad vigente, que supongan una contravención de las disposiciones recogidas en su Código de Ética y Conducta o que pueda suponer una vulneración de políticas, normas o procedimientos internos, asegurando así un máximo respeto por todos los integrantes de CONSUM de la legalidad y los estándares éticos de la Cooperativa.

Todos aquellos empleados y directivos de CONSUM que detecten un incumplimiento de las disposiciones establecidas por Ley o por la normativa interna, deberán notificarlo a través del Canal de Denuncias, que se articula como una herramienta confidencial y cuya utilización no conllevará represalias, siempre y cuando tal denuncia se realice de buena fe.

De igual modo este Canal de Denuncias se encuentra disponible para todos aquellos clientes, proveedores o terceros con los que CONSUM tenga relación.

A tal efecto, CONSUM pone a disposición de todos sus empleados y de los terceros citados con anterioridad un Canal de Denuncias, disponible en la página web de la Cooperativa, en el apartado “Canal de Denuncias”.

Se entenderá por “empleados” o “directivos” tanto los trabajadores asalariados como los socios trabajadores de la cooperativa, alcanzando a todos ellos las obligaciones de este documento.

2.- Cuestionario del Canal de Denuncias.-

Las denuncias que se realicen a través de esta vía se comunicarán única y exclusivamente por medios electrónicos, formulándose mediante la cumplimentación de un cuestionario que recogerá principalmente los siguientes elementos:

- Identificación del denunciante: nombre, apellidos y medio de contacto, ya sea a través de correo electrónico o teléfono. No obstante, se admitirá también la denuncia anónima (salvo que ésta venga referida a cuestiones del Código Ético que no supongan infracciones del Derecho de la Unión o no sean constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave, o de seguridad y salud laboral, en cuyo caso la denuncia tendrá que ser nominativa, lo que, en cualquier caso, exigirá también de la constancia de un correo electrónico o teléfono de contacto).
- Relación con CONSUM: empleado, cliente, proveedor u otro tipo de relación.
- Identidad del denunciado: nombre y apellidos (si se conocieran), así como aquellos otros datos que se conozcan y se consideren relevantes para la identificación del presunto infractor.
- Motivo de la denuncia: descripción de los hechos o circunstancias que, a criterio del denunciante, constituyen un incumplimiento o irregularidad.

- Evidencias concretas que den soporte a la denuncia: todos aquellos documentos de los que se disponga, que soporten la creencia de la comisión de la irregularidad descrita en el motivo de la denuncia.

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN CONSUM, S.COOP.V

1.- INTRODUCCIÓN.-

El Canal de Denuncias de CONSUM, S.COOP. V. (en adelante CONSUM o la Cooperativa) se constituye como la herramienta puesta a disposición de todos los empleados de CONSUM (sean o no socios trabajadores), así como proveedores, clientes o terceros con los que la Cooperativa tiene relación, para la comunicación de conductas irregulares o impropias cometidas en el seno de la misma.

Todos los empleados de CONSUM, en el momento de conocer cualquier presunta irregularidad, tienen la obligación de reportar cualquier incumplimiento detectado en el seno de la Cooperativa que pudiese contravenir la normativa legal vigente, que resulte contraria al Código de Ética y Conducta de CONSUM o que vulneren las políticas, normas o procedimientos internos.

Por su parte, aquellos clientes, proveedores o terceros que sean igualmente conocedores de cualquier incumplimiento en el mismo sentido, tienen la opción de utilizar este canal para comunicarlo.

El presente documento tiene como objeto determinar aquellos aspectos que deben ser considerados en el procedimiento de tramitación de denuncias e investigación de los hechos denunciados.

2.- RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA.-

Una vez comunicada la denuncia a través del Canal de Denuncias puesto a disposición por CONSUM, el Encargado de la Gestión del Canal de Denuncias recibirá notificación de la misma y se le asignará automáticamente un código de identificación.

El sistema estará contenido en una base de datos segura y de acceso restringido en la que se registrarán todas las denuncias recibidas, la fecha de recepción, el código de identificación, las actuaciones desarrolladas y las medidas adoptadas al respecto.

3.- ADMISIÓN O INADMISIÓN A TRÁMITE DE LA DENUNCIA.-

Una vez registrada la denuncia, el Encargado de la Gestión del Canal de Denuncias deberá analizar y evaluar la misma, a fin de que ésta sea admitida o inadmitida a trámite. En este sentido, el Encargado de la Gestión del Canal de Denuncias admitirá a trámite aquellas denuncias que expongan de forma clara y evidente hechos constitutivos de infracción, irregularidad o incumplimiento de la normativa legal vigente, los compromisos recogidos en el Código de Ética y Conducta o de las políticas, normas y procedimientos de CONSUM.

En ambas circunstancias, tanto en caso de que la denuncia haya sido admitida como inadmitida, será responsabilidad del Encargado de la Gestión del Canal de Denuncias la **comunicación al denunciante**

de este hecho, a través de la herramienta. En caso de inadmisión de la denuncia, el denunciante podrá considerar reformular la denuncia o utilizar otras vías alternativas legales que considere adecuadas.

La decisión de admisión a trámite o, en su caso, de su inadmisión, deberá ser registrada en el sistema de gestión de denuncias y comunicada, en los plazos que más adelante se detallan, al Comité de Ética (órgano de supervisión del Canal de Denuncias).

En caso de ser admitida a trámite, el Encargado de la Gestión del Canal de Denuncias deberá determinar: a) si la denuncia **debe ser tratada de manera urgente**, en cuyo caso se comunicará inmediatamente al Comité de Ética (a fin de que éste órgano tome conocimiento de la denuncia lo más pronto posible); b) o si, por el contrario, debe ser **analizada de manera regular**, en cuyo caso se clasificará y se recabará toda la documentación que soporta la misma, la cual será remitida al Comité de Ética para su tratamiento en su siguiente reunión ordinaria.

En el supuesto de que la denuncia se dirija contra una de las personas pertenecientes al Comité de Ética, o en caso de concurrir cualquier circunstancia que pueda generar un posible **conflicto de interés** con alguna de ellas, esta persona quedará excluida de la decisión de admisión o inadmisión de la denuncia, así como de todo lo concerniente al proceso de investigación, evaluación y resolución sobre la misma.

Asimismo, el Encargado de la Gestión del Canal de Denuncias tiene el deber de guardar la más absoluta **confidencialidad** en relación con cualquier denuncia que reciba, sea o no desestimada, en lo referente al denunciante y al denunciado.

4.- TRAMITACIÓN DEL EXPEDIENTE.-

Una vez recibida la denuncia por el Comité de Ética (bien tenga la calificación de urgentes u ordinarias), determinará y comunicará al Encargado de la Gestión del Canal de Denuncias la apertura de expediente o la desestimación de la misma. Si la decisión es la de abrir expediente, el Encargado de la Gestión del Canal de Denuncias designará a la persona responsable de tramitar la denuncia (Gestor de la Denuncia).

4.1.1.- Proceso de inicio.-

Una vez haya recibido notificación de iniciar el expediente, el Gestor de la Denuncia procederá a la realización de las siguientes actividades:

- Elaborar un listado de los individuos que participarán en la investigación de la denuncia, el cual dependerá de la naturaleza del asunto a investigar.

- Solicitar y garantizar que todos los miembros que participen el desarrollo de la investigación firmen, previo al inicio de sus actuaciones, los correspondientes acuerdos de confidencialidad.

- Abrir un repositorio restringido, en el cual se almacene la información y documentación relativa a la investigación.

- Asegurar que el tratamiento de la información de carácter personal se realiza de acuerdo a las medidas de seguridad, para datos personales de nivel alto, exigidas por la Agencia Española de Protección de Datos.

4.1.2.- Proceso de instrucción.-

El Gestor de la Denuncia será responsable de la coordinación del **proceso de instrucción**, esto es, el proceso de investigación, realizando todas aquellas acciones y consultas que considere necesarias encaminadas a la averiguación de la exactitud y veracidad de la información recibida, así como encaminadas al esclarecimiento de los hechos.

Tales acciones y consultas incluirán, cuando se estime necesario, el mantenimiento de reuniones y entrevistas con las personas que se considere apropiado, levantando acta de la reunión al finalizar la misma a efectos de mantener un seguimiento del proceso.

Durante este periodo, el denunciado será informado de la existencia de la denuncia y el proceso de instrucción en curso, excepto en aquellos supuestos en los que tal comunicación suponga un riesgo evidente e importante para la investigación, debiéndose entonces aplazar tal comunicación hasta que dicho peligro desaparezca. Igualmente se informará al denunciado del tratamiento de sus datos personales para que proceda respecto a este aspecto como mejor considere.

Una vez puesto en conocimiento del denunciado la existencia de la denuncia y del procedimiento de instrucción, y sin perjuicio de la posibilidad de presentar alegaciones por escrito, la persona denunciada podrá ser entrevistada por el Gestor de la Denuncia, siempre con absoluto respeto a la presunción de inocencia, invitándole a exponer su versión de los hechos y a aportar todos aquellos medios de prueba que considere adecuados y pertinentes. Al finalizar la entrevista se levantará acta de la reunión.

Durante todo el proceso se mantendrá absoluta confidencialidad.

El Gestor de la Denuncia y el Encargado de la Gestión del Canal de Denuncias se hacen responsables de guardar todas y cada una de las evidencias que soporten la investigación y las correspondientes acciones llevadas a cabo, para todas aquellas denuncias que se hayan investigado, y siempre de acuerdo a lo establecido en la legislación vigente en materia de Protección de Datos.

5.- EMISIÓN DEL INFORME.-

Una vez concluidas todas las actuaciones en relación a una determinada denuncia, el Gestor de la Denuncia procederá a la **emisión de un informe de todo lo realizado en el seno de la investigación**, el cual remitirá al Encargado de la Gestión del Canal de Denuncias y éste, a su vez, al Comité de Ética.

Este informe contendrá, al menos:

- Una exposición de los hechos denunciados junto con el código de identificación de la denuncia y la fecha de su recepción.
- La clasificación de la denuncia a efectos de conocer la prioridad o no en su tratamiento.
- Una descripción de las diligencias de investigación llevadas a cabo, así como el resultado de las mismas.
- Las conclusiones de la instrucción, con la identificación de la debilidad que, en su caso, haya provocado la situación.
- Propuesta de plan de acción frente a la debilidad identificada.

Una vez emitido el informe y notificado al Comité de Ética, éste será el responsable de tomar las medidas internas oportunas, sin perjuicio de las responsabilidades de otra índole que le puedan corresponder a los Jueces y Tribunales.

Al resolverse el expediente y una vez tomada la decisión de actuación por el Comité de Ética, el Encargado de la Gestión del Canal de Denuncias o el Gestor de la Denuncia notificará a los interesados la referida decisión, así como las medidas que el Comité de Ética haya determinado.

6.- GESTIÓN Y ARCHIVO DE LA INFORMACIÓN.-

Toda la información recabada en el seno de la investigación (incluyendo datos personales), tanto haya sido facilitada por el denunciante como recogida de otras fuentes, será incluida en un fichero de datos titularidad de CONSUM, mantenido bajo su responsabilidad y protegido por las medidas de seguridad adecuadas, siendo la finalidad del fichero atender y gestionar de forma adecuada las comunicaciones recibidas a través del Canal de Denuncias.

Asimismo, en caso de desestimarse la solicitud contenida en la denuncia, el Encargado de la Gestión del Canal de Denuncias, quien tiene acceso a dicha herramienta en CONSUM, eliminará dicha información personal en un plazo no superior a 60 días naturales.

No obstante, en caso de que, aun cuando se haya procedido a su archivo, se prevea o se pueda prever que se vayan a entablar acciones judiciales o situaciones de litigio, los datos se conservarán en tanto sea necesario para el ejercicio por la compañía de sus derechos en juicio o fuera de él.

7.- SEGUIMIENTO Y CONTROL.-

Con la finalidad de mantener la eficacia del Canal de Denuncias, el Encargado de la Gestión del Canal de Denuncias notificará, de manera periódica, al Comité de Ética un resumen de las denuncias recibidas, bien hayan sido objeto de investigación o no.

Asimismo, el Encargado de la Gestión del Canal de Denuncias notificará al Encargado de Prevención de Delitos posibles aspectos de mejora y actualización del diseño y la efectividad del Modelo de Prevención de Delitos en relación a las denuncias recibidas.

MANUAL DE FUNCIONES DE LOS ÓRGANOS GESTORES DEL CANAL DE DENUNCIAS DE CONSUM, S.COOP.V.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS ÓRGANOS GESTORES DEL CANAL DE DENUNCIAS

La supervisión del funcionamiento y del cumplimiento del Canal de Denuncias corresponde al **Comité de Ética** de CONSUM. Este órgano está dotado, por su naturaleza y dependencia jerárquica en la organización, de la suficiente autoridad, independencia y autonomía para el ejercicio de sus funciones y su funcionamiento se regula en el Código de Ética y Conducta de CONSUM.

Las funciones y responsabilidades se distribuyen del siguiente modo:

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL COMITÉ DE ÉTICA EN RELACIÓN AL CANAL DE DENUNCIAS:

- Decisión sobre las medidas a adoptar en las denuncias presentadas ante el órgano: incoar investigaciones de acuerdo a las denuncias, así como los medios para poner en práctica dichas medidas.
- Establecimiento de medidas cautelares y, de acuerdo con las conclusiones de la investigación, decidir sobre las medidas a adoptar, siempre y cuando no corresponda la apertura de expediente sancionador conforme a lo que se dispone en los Estatutos Sociales y en el Reglamento de Régimen Interno para Socios Trabajadores, ya que, de proceder tal expediente, será el órgano encargado de su tramitación el que continuará el expediente iniciado a través del Canal de Denuncias. De no proceder apertura de expediente sancionador, será el Comité de Ética quien determinará dichas medidas.
- Aprobar procedimientos de gestión del Canal de Denuncias.
- Nombrar al **Encargado de la Gestión del Canal de Denuncias.**

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL ENCARGADO DE LA GESTIÓN DEL CANAL DE DENUNCIAS:

- Gestión del Canal de Denuncias, recepción de denuncias, clasificación y tratamiento.
- Admisión a trámite de denuncias: elevando al órgano colegiado aquellas que sean constitutivas de delito o de incumplimiento de normativa estatutaria o reglamentaria interna, así como del Código de Ética y Conducta.
- Designación de la persona responsable de tramitar la denuncia (Gestor de la Denuncia).
- Diseñar y documentar aquellos procedimientos necesarios para la administración y gestión del Canal de Denuncias.
- Coordinar y gestionar las decisiones adoptadas por el **Comité de Ética** en relación a las medidas a adoptar, reportando las conclusiones o el seguimiento de las mismas.
- Notificar al Encargado de Prevención de Delitos los posibles aspectos de mejora y actualización del diseño y la efectividad del Modelo de Prevención de Delitos en relación a las denuncias recibidas.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL GESTOR DE LA DENUNCIA:

- Tramitar la denuncia, entendiéndose por tal, la realización de todas cuantas actuaciones se deriven o traigan causa de la misma, incluyendo la dirección de toda la investigación, como instructor del expediente.
- Proponer al Encargado de la Gestión del Canal de Denuncias, la decisión que corresponda en cada caso investigado. Dicha proposición tendrá carácter preceptivo pero no vinculante.