

# PROTOCOLO DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN DE CONSUM, S.COOP.V.

---

## 1.- INTRODUCCIÓN.

La ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción (BOE nº 44, de 21 de febrero de 2023) que traspone la Directiva (UE) 2.019/1937, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión, con entrada en vigor el 13 de marzo de 2023, establece, entre otras cuestiones, la obligatoriedad de que las empresas del sector privado con más de 49 trabajadores, como es el caso de Consum, dispongan de un “Sistema Interno de Información” totalmente implantado antes del día 13 de junio de 2023 (Disposición Transitoria Segunda-1), lo cual obliga a diseñar e implantar dicho sistema antes del vencimiento del plazo legal, correspondiendo dicha obligación al órgano de administración de la compañía (artículo 5), y, concretamente, en el caso de Consum, a su Consejo Rector.

Actualmente, nuestra Cooperativa dispone ya de herramientas relacionadas con esta nueva obligación, implantadas y desarrolladas al amparo de la aprobación de su Código de Buen Gobierno Corporativo, su Código de Ética y Conducta y su Mapa de Riesgos 360 grados. Sin embargo, y aun disponiendo ya de dichos instrumentos, se hace necesario desarrollar con mayor profundidad nuestros canales de denuncias internas, integrando todos ellos dentro de un sistema global que dé respuestas a los nuevos requerimientos legales, de forma que, en cualquier caso, y sea cual sea el canal que se utilice por la persona que denuncia, se tenga plena certeza de que se inicie, tramite, gestione y solucione la denuncia presentada con arreglo a los requerimientos legales y que, en definitiva, cumpla con la finalidad perseguida por la Ley 2/2023 citada (artículo 1), y que es la de *“otorgar una protección adecuada frente a las represalias que puedan sufrir las personas físicas que informen sobre alguna de las acciones u omisiones a que se refiere el artículo 2, a través de los procedimientos previstos en la misma”* así como la del *“fortalecimiento de la cultura de la información, de las infraestructuras de integridad de las organizaciones y el fomento de la cultura de la información o comunicación como mecanismo para prevenir y detectar amenazas al interés público”*.

En concreto, Consum tiene aprobados los siguientes instrumentos en relación con las cuestiones relacionadas con el cumplimiento legal y la lucha contra las infracciones normativas y la corrupción:

- Código de Buen Gobierno: aprobado por el Consejo Rector en su reunión del 23 de febrero de 2012.
- Código de Ética y Conducta: aprobado por el Consejo Rector en su reunión del 25 de enero de 2018 y modificado por acuerdo del 30 de marzo de 2023.

- Comité de Ética y canal consultas, solicitudes y denuncias al Comité de Ética: aprobado por el Consejo Rector en su reunión del 25 de enero de 2018.
- Mapa de riesgos 360 grados y Modelo de Prevención de Delitos: aprobado por el Consejo Rector en su reunión del 25 de enero de 2018.
- Canal Denuncias: aprobado por el Consejo Rector en su reunión del 25 de enero de 2018.
- Comité de Ética: aprobado por el Consejo Rector en su reunión del 25 de enero de 2018.
- “Oficial de cumplimiento”: nombrado y aprobado su Estatuto por el Consejo Rector en su reunión del 25 de enero de 2018.
- Reglamento del Estatuto de Auditoría Interna: aprobado por el Consejo Rector en su reunión del 25 de enero de 2018.
- “Delegado de Protección de Datos”: nombrado y aprobado su Estatuto por el Consejo Rector en su reunión del 25 de enero de 2018 (modificación por acuerdo de 29 de septiembre de 2022).
- Protocolo de actuación contra el acoso laboral, sexual, por razón de sexo y cualquier tipo de discriminación: aprobado por el Consejo Rector en su reunión del 30 de marzo de 2023.
- Comité para la prevención del acoso y la discriminación: aprobado por el Consejo Rector en su reunión del 30 de marzo de 2023.
- Canal de registro y gestión de denuncias en materia de acoso y discriminación: aprobado por el Consejo Rector en su reunión del 30 de marzo de 2023.

## **2.- ALCANCE DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN (ÁMBITO MATERIAL Y PERSONAL).**

**A.- ÁMBITO MATERIAL.-** El “Sistema Interno de Información” de Consum se crea de conformidad con lo que se establece en la Ley 2/2023 (artículo 2), a fin de proteger a las personas físicas (sean personal de la cooperativa con vínculo societario o laboral, sean terceros) que informen de:

a) Cualesquiera acciones u omisiones que puedan constituir infracciones del Derecho de la Unión Europea, pero siempre que estas infracciones:

1º. Entren dentro del ámbito de aplicación de los actos de la Unión Europea enumerados en el anexo de la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión, con independencia de la calificación que de las mismas realice el ordenamiento jurídico interno. Se incluyen dentro de este epígrafe las infracciones referidas a: (i) contratación pública; (ii) servicios, productos y mercados financieros; (iii) prevención del blanqueo y la financiación del terrorismo; (iv) seguridad y conformidad de los productos; (v) seguridad del transporte; (vi) protección del medio ambiente; (vii)

protección frente a las radiaciones y seguridad nuclear; (viii) seguridad de los alimentos y los piensos; (ix) sanidad animal y bienestar de los animales; (x) salud pública; (xi) protección de los consumidores; (xii) protección de la privacidad y de los datos personales; (xiii) seguridad de las redes y los sistemas de información.

2º. Afecten a los intereses financieros de la Unión Europea tal y como se contemplan en el artículo 325 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE); o

3º. Incidan en el mercado interior, tal y como se contempla en el artículo 26, apartado 2 del TFUE, incluidas las infracciones de las normas de la Unión Europea en materia de competencia y ayudas otorgadas por los Estados, así como las infracciones relativas al mercado interior en relación con los actos que infrinjan las normas del impuesto sobre sociedades o con prácticas cuya finalidad sea obtener una ventaja fiscal que desvirtúe el objeto o la finalidad de la legislación aplicable al impuesto sobre sociedades.

b) Acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave (incluyéndose, en cualquier caso, todas aquellas infracciones penales o administrativas graves o muy graves que impliquen quebranto económico para la Hacienda Pública y para la Seguridad Social).

c) Acciones u omisiones sobre infracciones del derecho laboral en materia de seguridad y salud en el trabajo, sin perjuicio de la normativa específica en esta materia.

**B.- ÁMBITO PERSONAL.-** La protección de la Ley se aplicará a todos los informantes que hayan obtenido información sobre infracciones en un contexto laboral o profesional y, en cualquier caso, se incluyen: (i) las personas que tengan la condición de trabajadores por cuenta ajena; (ii) los autónomos; (iii) los socios de la cooperativa, consumidores o trabajadores; (iv) las personas integrantes del Consejo Rector o del Consejo de Dirección; (v) cualquier persona que trabaje para o bajo la supervisión y la dirección de contratistas, subcontratistas y proveedores; (vi) los informantes que comuniquen o revelen públicamente información sobre infracciones obtenida en el marco de una relación laboral o estatutaria ya finalizada, voluntarios, becarios, trabajadores en periodos de formación, con independencia de que perciban o no una remuneración; (vii) aquellos cuya relación laboral todavía no haya comenzado, en los casos en que la información sobre infracciones haya sido obtenida durante el proceso de selección o de negociación precontractual; (viii) los representantes legales de las personas trabajadoras en el ejercicio de sus funciones de asesoramiento y apoyo al informante, en el caso de Consum, específicamente los miembros del Comité Social.

### **3.- CREACIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN.**

**A.- CREACIÓN DEL “SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN”.-** El Consejo Rector aprueba e implanta el “Sistema Interno de Información”, como canal preferente para informar sobre las acciones y omisiones a que se refiere el punto 2-A) anterior, garantizando que la infracción que, en su caso, haya sido informada o denunciada, se tratará de manera efectiva y garantizando, además, el riesgo cero de represalia para quien presente la denuncia o facilite la información (y sin que esta garantía cubra ni ampare, obviamente, la denuncia dolosa falsa de hechos). En cualquier caso, se aclara de forma específica que las garantías legales establecidas en relación con este “Sistema Interno de Información” no resultarán de aplicación a todas aquellas denuncias que, presentándose a través de cualquiera otros canales internos no integrados dentro del mismo que la cooperativa tenga o implante en el futuro, o bien presentándose por cualquier otro sistema que permita tener constancia de las mismas, vengan referidas a comportamientos que afecten o tengan que ver con el Código de Buen Gobierno o el Código de Ética y Conducta o con el régimen sancionador establecido en los Estatutos Sociales o el Reglamento de Régimen Interno para socios trabajadores (que se regirán por sus propias normas), excepto en los supuestos que dichos comportamientos puedan suponer, a la vez, una infracción contra el Derecho de la Unión Europea (en los términos definidos en el epígrafe “A” anterior), una infracción administrativa grave o muy grave, o un ilícito penal, así como también una infracción del derecho laboral en materia de seguridad y salud en el trabajo (sin perjuicio de su normativa específica), en cuyo caso, resultará de aplicación de forma plena lo regulado en el presente protocolo.

El presente “Sistema Interno de Información” ha sido informado favorablemente por la representación legal de los socios trabajadores, esto es, por el Comité Social, en su reunión del 16 de mayo de 2023.

**B.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.-** El “Sistema Interno de Información” creado respetará escrupulosamente la normativa en materia de protección de datos de carácter personal, amparándose el tratamiento de los datos de carácter personal que se contengan en los ficheros que se creen y gestionen, en la autorización contenida en el artículo 24 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, según redacción dada por la Disposición Final Séptima de la Ley 2/2023.

**C.- GESTIÓN Y CARACTERÍSTICAS.-** El “Sistema Interno de Información” de Consum será gestionado con medios propios de forma interna, sin que se contemple su externalización a un tercero y, en cualquier caso (conforme al artículo 5 de la Ley 2/2023), cumplirá los siguientes requisitos: (i) permitirá a todas las personas denunciantes comunicar información sobre las infracciones reguladas en este Protocolo; (ii) estará diseñado, establecido y gestionado de una forma segura, de modo que se garantizará la confidencialidad de la identidad del informante y de cualquier tercero mencionado en la comunicación, las actuaciones que se desarrollen en la gestión y tramitación de la misma, así como la protección de datos, impidiendo el acceso de personal no autorizado; (iii) solamente permitirá la presentación de comunicaciones por

escrito; (iv) integrará los distintos canales internos de información que Consum tiene establecidos en la actualidad o los que pueda establecer en el futuro; (v) garantizará que las comunicaciones presentadas se tratarán de manera efectiva dentro de Consum, a fin de que el primero en conocer la posible irregularidad sea la propia cooperativa; (vi) será un sistema independiente, de forma que no se compartirá con ninguna otra entidad, pública o privada; (vii) contará con un “Responsable del Sistema”, con arreglo a lo que más adelante se detallará; (viii) contará con una política o estrategia (la que se aprueba mediante el presente Protocolo) que enunciará los principios generales en materia de sistemas internos de información y defensa del informante, y que será debidamente publicitada en el seno de Consum; (ix) contará con un procedimiento de gestión de las informaciones recibidas; (x) establecerá las garantías necesarias para la protección de los informantes en el ámbito de la propia cooperativa, con arreglo al contenido mínimo y principios que a continuación se detallan.

**D.- RESPONSABLE DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN.-** El Responsable del “Sistema Interno de Información” de Consum será, conforme al artículo 8-2 de la Ley 2/2023, el “Comité de Ética”, cuya composición y funciones se regula en el epígrafe 6 del Código de Ética y Conducta, delegando este Comité las facultades de gestión del “Sistema Interno de Información” en quien en cada momento ostente la condición de Director/a de Relaciones Externas, integrante del Consejo de Dirección y del propio Comité de Ética, por tanto, con la condición de Directivo de la cooperativa, con arreglo a lo que se establece en el artículo 8-4 de la Ley 2/2023. No obstante, en el supuesto de que la División o función de Asesoría Jurídica dejara de ser responsabilidad de dicho/a Directivo/a, la función sería desempeñada por el/la Directivo/a que fuera responsable de la misma. En concreto, y en la actualidad, el responsable nombrado por el Consejo Rector es el Director de Relaciones Externas, quien, a la vez, es también el “Oficial de Cumplimiento”, conforme a nombramiento efectuado por el Consejo Rector en su sesión de fecha 25 de enero de 2018.

En este sentido, se deja constancia de que la función de “Responsable del Sistema Interno de Información”, por la naturaleza cooperativa de esta empresa y la dimensión de la misma, será simultaneada por el referido Director de Relaciones Externas junto a las funciones propias de su puesto, garantizándose por el Consejo Rector que desempeñará la función evitando hipotéticos conflictos de interés, y teniendo en cuenta que, conforme al apartado 6 del referido artículo 8 de la Ley 2/2023, se permite que el “*Compliance Officer*” sea quien, por delegación del Comité de Ética, se responsabilice del “Sistema Interno de Información”.

El nombramiento o cese del Responsable del “Sistema Interno de Información” se notificará a la Autoridad Independiente de Protección del Informante (AAI) o, en su caso, a las autoridades u órganos autonómicos de las comunidades autónomas en los que Consum tenga actividad y que dispongan de estas competencias y funciones. El plazo para la notificación será de diez días hábiles (10) desde el nombramiento o cese y, en este último caso, se especificará la causa del cese.

**E.- PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS INFORMACIONES.-** El procedimiento de gestión de todas las informaciones que se reciban a través del sistema, sea cual sea el canal, se basa en los siguientes principios y tendrá el siguiente contenido mínimo:

- a) Se identificará el canal o canales internos de información a los que se asocian.
- b) Se incluirá información clara y accesible sobre los canales externos de información ante las autoridades competentes y, en su caso, ante las instituciones, órganos u organismos de la Unión Europea. En concreto, informará sobre la existencia del Canal externo de información de la Autoridad Independiente de Protección del Informante (AAI), con remisión a los artículos 16 y siguientes de la Ley 2/2023. Igualmente, informará sobre la existencia de canales análogos de competencia autonómica: por lo que al ámbito de actuación de Consum se refiere, en la actualidad existen los siguientes canales:
  - o Comunidad Valenciana: (<https://cjusticia.gva.es/es/web/inspeccion-general-servicios/confident-gva>).
  - o Cataluña:(<https://governobert.gencat.cat/es/bustia-anonima-antifrau/index.html>);
  - o Andalucía:(<https://www.juntadeandalucia.es/organismos/transparencia/informacion-institucional-organizativa/organizacion-institucional/paginas/oficina-contra-fraude.html>).
- c) Se enviará un acuse de recibo de la comunicación al informante, en el plazo de siete (7) días naturales siguientes a su recepción. No obstante, y a criterio del Responsable del “Sistema de Información Interna”, dicho acuse de recibo no se remitirá cuando esa remisión pueda poner en peligro la confidencialidad de la comunicación.
- d) El plazo máximo para dar respuesta a las actuaciones de investigación será el de tres meses (3) a contar desde la recepción de la comunicación, salvo en el supuesto en que no se haya remitido un acuse de recibo al informante, en cuyo caso el plazo será de tres (3) meses a partir del vencimiento del plazo de siete días (7) después de efectuarse la comunicación. Si el caso tuviera una especial complejidad que requiera una ampliación del plazo, se podrá extender este hasta un máximo de otros tres (3) meses adicionales, por lo que, en total, el procedimiento podrá durar, como máximo seis (6) meses.
- e) Se tendrá previsto que se pueda mantener la comunicación con el informante y, si se considera necesario, que pueda solicitarse a la persona informante información adicional.
- f) Establecerá el derecho de la persona afectada a que se le informe de las acciones u omisiones que se le atribuyen, y a que pueda ser oída en cualquier momento. En concreto, la persona afectada tendrá derecho a conocer el estado de la investigación en cualquier momento antes del cierre del expediente, sin que la solicitud del afectado en este sentido pueda entorpecer el buen fin de la investigación.
- g) Garantizará la confidencialidad cuando la comunicación sea remitida por canales de denuncia que no sean los establecidos en el presente protocolo o haya sido enviada a miembros del personal no responsable de su tratamiento. En este

sentido, Consum asume la obligación de formar e informar a todo su personal al respecto de la existencia del “Sistema Interno de Información” y de los específicos canales existentes para comunicar cualquier información, y advertirá de la tipificación como infracción muy grave de su quebranto. El receptor de la comunicación, cuando no sea su destinatario conforme a este Protocolo, vendrá obligado a remitirla inmediatamente al Responsable del Sistema. En este sentido, en el caso de que se recibiera cualquier denuncia o información por escrito entregado en mano, remitido por fax, burofax o telegrama, quien lo reciba deberá introducirlo en un sobre cerrado y remitirlo al Responsable del Sistema.

- h) Exigirá y garantizará el respeto a la presunción de inocencia y al honor de las personas afectadas.
- i) Respetará las disposiciones sobre protección de datos personales de acuerdo con lo previsto en el título VI (artículos 29 a 34) de la Ley 2/2023.
- j) Establecerá los mecanismos y decisiones pertinentes para remitir la información al Ministerio Fiscal con carácter inmediato, cuando los hechos denunciados o comunicados pudieran ser indiciariamente constitutivos de delito. En el caso de que los hechos afecten a los intereses financieros de la Unión Europea, se remitirá directamente a la Fiscalía Europea.

**F.- CANALES INTERNOS DE COMUNICACIÓN.-** En Consum se integran, en la actualidad, dentro del “Sistema Interno de Información” los siguientes “Canales internos de información”, sin perjuicio de la unificación a que se refiere el epígrafe “G” siguiente:

- a) **Canal de Denuncias.-** Regulado en el epígrafe 7 y en el Anexo II del Código de Ética y conducta, siendo su finalidad la de canalizar cualquier denuncia en relación a conductas que tengan que ver con dicho Código. Este canal se regirá por las normas y especificaciones específicas establecidas en dicha norma, sin perjuicio de su integración en el “Sistema Interno de Información”. A este canal se accede a través del siguiente enlace: <https://denuncias-canaletico.consum.es/consumscoopv>. A este canal no se le aplican los requisitos y condicionantes regulados en el epígrafe “E” anterior, de forma que dichas comunicaciones y sus remitentes quedarán fuera del ámbito de protección dispensado por la Ley 2/2023.
- b) **Canal de Denuncias para la prevención del acoso y la discriminación.-** Creado por acuerdo del Consejo Rector de fecha 30 de marzo de 2023, con la finalidad de canalizar todas las denuncias que se reciban con relación al “Protocolo de actuación contra el acoso laboral, sexual, por razón de sexo y cualquier tipo de discriminación”. Este canal lleva asociado un correo electrónico específico, que es: [prevenciondelacoso@consum.es](mailto:prevenciondelacoso@consum.es). A este canal no se le aplican los requisitos y condicionantes regulados en el epígrafe “E” anterior, de forma que dichas comunicaciones y sus remitentes quedarán fuera del ámbito de protección dispensado por la Ley 2/2023.

- c) **Canal de Denuncias Ley 2/2023.-** Este canal será el específico para recibir, registrar, tramitar y resolver cualquier información o denuncia que se reciba con relación a las infracciones referidas en el apartado 2-A de este protocolo. Sus características serán:
- i. Forma de la comunicación: este canal concreto únicamente permitirá la realización de comunicaciones de forma escrita, la cual comprenderá única y exclusivamente el correo postal o el correo electrónico (a la dirección específica que se detalla a continuación), sin que se admitan escritos entregados en mano, ni siquiera en la recepción de la sede social ni en cualquiera otro centro de trabajo de la cooperativa, a fin de evitar la quiebra de la confidencialidad. No se admitirá la denuncia o presentación de información de forma verbal, ni siquiera telefónica. Se admitirá también, en cualquier caso, y a solicitud del informante, que se presente la denuncia o información mediante una reunión presencial dentro del plazo máximo de siete días (7) desde que el presentante comunique su intención de informar o denunciar a través de cualquiera de los dos sistemas indicados, en cuyo caso, cuando se celebre la reunión, se documentará la misma (previo consentimiento del informante) de cualquiera de las siguientes maneras: (i) mediante una grabación de la conversación en un formato seguro, duradero y accesible; o (ii) a través de una transcripción completa y exacta de la conversación realizada por el personal responsable de tratarla. En cualquier caso, y respecto de esta reunión presencial, y sin menoscabo de los derechos que le corresponden de acuerdo con la normativa sobre protección de datos, se ofrecerá al informante la oportunidad de comprobar, rectificar y aceptar mediante su firma la transcripción de la conversación.
  - ii. Al hacer la comunicación, el informante podrá indicar un domicilio, correo electrónico o lugar seguro a efectos de recibir las notificaciones.
  - iii. A este canal se accede a través del mismo enlace del Canal de Denuncias: <https://denuncias-canaletico.consum.es/consumscoopv>.
  - iv. Se informará de forma clara y accesible a quienes realicen la comunicación a través de canales internos, sobre los canales externos de información ante las autoridades competentes y, en su caso, ante las instituciones, órganos u organismos de la Unión Europea, conforme al epígrafe “E” anterior de este mismo punto.
  - v. Este canal interno de información permitirá la presentación y posterior tramitación de comunicaciones anónimas.
  - vi. La información que se necesite para los usuarios de este canal estará visible en sección separada y fácilmente identificable en la web de inicio de Consum (<https://www.consum.es>).
  - vii. Consum dispondrá y mantendrá al día un libro-registro de las informaciones recibidas, así como de las investigaciones internas a que hayan dado lugar, siempre que se refieran al ámbito material de aplicación de la Ley 2/2023, garantizando, en todo caso, los requisitos de confidencialidad previstos en dicha Ley. Este libro-registro no será

público, por lo que solamente podrá accederse, total o parcialmente, al contenido de este, mediante una petición razonada de la Autoridad judicial competente, mediante auto, o bien, en el marco de un procedimiento judicial y bajo la tutela de aquella.

- viii. Los datos personales relativos a las informaciones recibidas y a las investigaciones internas a que se refiere el apartado anterior solo se conservarán durante el período que sea necesario y proporcionado a efectos de cumplir con las exigencias de la Ley 2/2023. En ningún caso podrán conservarse los datos por un período superior a diez años.
- ix. Se aplicará a este canal interno lo dispuesto en los artículos 29 a 34 de la Ley 2/2023. Y, en especial: (a) el acceso a los datos personales que se traten en este canal solo estará autorizado al Responsable del “Sistema Interno de Información” (por tanto, los miembros del Comité de Ética y, en especial, el Director de Relaciones Externas y Oficial de cumplimiento, quien gestiona el Sistema por delegación del Comité de Ética), al Director de Personal (solo cuando proceda la adopción de medidas disciplinarias), al Director de Relaciones Externas -o de quien dependa la Asesoría Jurídica- (cuando proceda la adopción de medidas legales en relación con los hechos denunciados), los encargados de tratamiento que eventualmente se designen y, finalmente, el “Delegado de Protección de Datos”; (b) en ningún caso serán objeto de tratamiento los datos personales que no sean necesarios para el conocimiento e investigación de las acciones u omisiones a las que se refiere el epígrafe A del punto 2 anterior (ámbito material), de forma que, si se hubiera obtenido algún dato de esta clase, se procederá a su inmediata supresión; (c) se suprimirán también de este Canal todos aquellos datos personales que se puedan haber comunicado y que se refieran a conductas que no estén incluidas en el ámbito de aplicación de la Ley 2/2023; (d) si la información recibida contuviera datos personales incluidos dentro de las categorías especiales de datos, se procederá a su inmediata supresión, sin que se proceda al registro y tratamiento de los mismos; (e) si se acreditara que la información facilitada o parte de ella no es veraz, deberá procederse a su inmediata supresión desde el momento en que se tenga constancia de dicha circunstancia, salvo que dicha falta de veracidad pueda constituir un ilícito penal, en cuyo caso se guardará la información por el tiempo necesario durante el que se tramite el procedimiento judicial correspondiente; (f) como máximo, una vez hayan transcurrido tres meses (3) desde la recepción de la comunicación sin que se hubiesen iniciado actuaciones de investigación, deberá procederse a la supresión de la misma, no obstante lo cual, se podrá mantener a los efectos de evidenciar el correcto funcionamiento del sistema; (g) las comunicaciones a las que no se haya dado curso solamente podrán constar de forma anonimizada, sin que sea de aplicación la obligación de bloqueo prevista en el artículo 32 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre; (h) tanto los empleados de Consum como los terceros

deberán ser informados acerca del tratamiento de datos personales en el marco del “Sistema Interno de Información”.

- x. Medidas de protección del comunicante o denunciante.- Por lo que a Consum se refiere, las personas que comuniquen o revelen infracciones previstas en el epígrafe A del punto 2 anterior (ámbito material) artículo 2 tendrán derecho a protección (en el sentido de que no podrán sufrir represalias en el sentido del artículo 36 de la Ley 2/2023), siempre que concurren las circunstancias siguientes: (a) tengan motivos razonables para pensar que la información referida es veraz en el momento de la comunicación, aun cuando no aporten pruebas concluyentes, y siempre que la citada información entre dentro del ámbito de aplicación de la Ley 2/2023; (b) la comunicación se haya realizado conforme a los requerimientos previstos en este Protocolo. En cualquier caso, quedarán expresamente excluidos de la protección prevista en la Ley 2/2023 aquellas personas que comuniquen o revelen: (a) informaciones contenidas en comunicaciones que hayan sido inadmitidas por este Canal o cualquiera de los canales internos de información de Consum o por alguna de las siguientes causas: 1ª) cuando los hechos relatados carezcan de toda verosimilitud; 2ª) cuando los hechos relatados no sean constitutivos de infracción del ordenamiento jurídico incluida en el ámbito de aplicación de la Ley 2/2023; 3ª) cuando la comunicación carezca manifiestamente de fundamento o existan, a juicio del Responsable del “Sistema Interno de Información”, indicios racionales de haberse obtenido mediante la comisión de un delito, en cuyo caso, además de la inadmisión, se remitirá al Ministerio Fiscal la relación circunstanciada de los hechos que se estimen constitutivos de delito; 4ª) cuando la comunicación no contenga información nueva y significativa sobre infracciones en comparación con una comunicación anterior respecto de la cual han concluido los correspondientes procedimientos, a menos que se den nuevas circunstancias de hecho o de Derecho que justifiquen un seguimiento distinto. En cualquier caso, la inadmisión se comunicará al informante dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, salvo que la comunicación fuera anónima o el informante hubiera renunciado a recibir comunicaciones; (b) informaciones vinculadas a reclamaciones sobre conflictos interpersonales o que afecten únicamente al informante y a las personas a las que se refiera la comunicación o revelación; (c) informaciones que ya estén completamente disponibles para el público o que constituyan meros rumores; (d) informaciones que se refieran a acciones u omisiones no comprendidas en el ámbito material de aplicación de este Protocolo. En cualquiera de los supuestos, durante la tramitación del expediente, las personas afectadas por la comunicación tendrán derecho a la presunción de inocencia, al derecho de defensa y al derecho de acceso al expediente en los términos regulados en este Protocolo y en la Ley 2/2023, así como a la misma protección establecida para los informantes, preservándose

su identidad y garantizándose la confidencialidad de los hechos y datos del procedimiento.

**G.- UNIFICACIÓN DE LOS CANALES INTERNOS DE INFORMACIÓN.-** Con la finalidad de simplificar la gestión de cualquier denuncia o información que se reciba en la cooperativa, con la aprobación de la presente Política y Protocolo se unifican en un solo canal los tres canales referidos en el epígrafe “F” anterior, bajo la denominación de “**Canal de Denuncias**”, de forma tal que a través de dicho canal, integrado dentro del Sistema Interno de Información, se gestionarán la totalidad de las denuncias e informaciones que se reciban en la cooperativa, tanto las que vengan referidas a: (i) Código de Ética y Conducta; (ii) Estatutos Sociales y Reglamento de Régimen Interno; (iii) Protocolo de actuación contra el acoso laboral, sexual, por razón de sexo y cualquier tipo de discriminación, incluyendo las que tengan que ver con acoso o discriminación de personas LGTBI; (iv) así como las que vengan referidas a infracciones contra el Derecho de la Unión Europea, infracciones administrativas graves y muy graves o delitos. A este canal único y unificado le resultarán de aplicación las especificaciones contenidas en la letra “c)” del epígrafe “F” anterior.

No obstante, y como excepción, sin perjuicio de que cualquier denuncia relativa a acoso laboral, sexual, por razón de sexo o cualquier tipo de discriminación (incluyendo acoso o discriminación contra personas LGTBI) podrá ser presentada a través del Canal Denuncias, mantendrá la utilidad el canal específico de denuncias a través del correo [prevenciondelacoso@consum.es](mailto:prevenciondelacoso@consum.es). De forma que cualquier denuncia que se reciba en el Canal Denuncias se remitirá automáticamente a este último correo para su tramitación. No obstante, si se recibiera en este canal cualquier denuncia o comunicación referida al ámbito de la Ley 2/2023, se tramitaría directamente al Canal Denuncias para su tramitación según el protocolo establecido para la referida Ley 2/2023.

Una vez recibida la información o denuncia, el responsable de gestionar el “Canal de Denuncias”, bajo la supervisión del Responsable del Sistema Interno de Información, clasificará las denuncias o informaciones que se vayan recibiendo, de forma tal que se distinguirán tres grupos diferentes, en función de la tipología de las mismas conforme al párrafo anterior. Las que se refieran a vulneraciones del derecho de la Unión Europea, infracciones administrativas graves y muy graves o delitos, se gestionarán conforme a lo establecido en la presente Política y Protocolo, mientras que las que se refieran a los otros tres supuestos (Código de Ética y Conducta; Estatutos Sociales y Reglamento de Régimen Interno; o acoso laboral, sexual, por razón de sexo y cualquier tipo de discriminación, incluyendo acoso o discriminación contra personas LGTBI), se gestionarán conforme a lo regulado en el Código de Ética y Conducta o el mencionado Protocolo contra el acoso laboral, sexual, por razón de sexo y cualquier tipo de discriminación).

El responsable de gestionar el “Canal de Denuncias” será un miembro de la División de Asesoría Jurídica, nombrado por el Director de Relaciones Externas o el Directivo/a que en cada momento tenga bajo su responsabilidad la función de la Asesoría Jurídica. En

este sentido, cuando, al clasificar las informaciones o denuncias, este responsable del Canal verifique que se trata de las referidas a vulneraciones del Derecho de la Unión Europea, infracciones administrativas graves o muy graves, así como delitos, se abstendrá de continuar su gestión, remitiendo directamente la denuncia o información al Responsable del Sistema Interno de Información, quien, a través del Director de Relaciones Externas, por delegación, la gestionará conforme al presente Protocolo.

**H.- SITUACIÓN ESPECIAL DE CONFLICTO DE INTERESES.-** En el supuesto de que la información o denuncia recibida viniera dirigida contra la persona física que, por delegación del Comité de Ética, ejerce las funciones de Responsable del Sistema de Información, dicha persona se abstendrá de gestionar la misma, siendo el propio Comité de Ética quien decidirá la persona física que, en sustitución de aquella, tramitará el expediente hasta su resolución.

#### **4. COMPROMISO EXPRESO DEL CONSEJO RECTOR Y DE LA DIRECCIÓN DE LA COOPERATIVA.**

El Consejo Rector de Consum, como órgano de administración de la cooperativa, está plenamente concienciado de la necesidad de mantener una estricta política de prevención contra los delitos, el fraude y la corrupción. Por ello, sin perjuicio de la propia responsabilidad del Responsable del “Sistema Interno de Información” y del propio Consejo Rector, delega en la Dirección de la Cooperativa la responsabilidad de un adecuado control, gestión y aplicación de la presente Política y Protocolo, de forma que dicha Dirección asume formalmente el compromiso de una adecuada, eficaz y eficiente gestión de este Sistema y de los canales que se integran en el mismo.

#### **5. DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA.**

El Consejo de Dirección adoptará las medidas necesarias para la difusión de esta Política en la Cooperativa y velará por el cumplimiento de la misma, asignando los recursos necesarios para ello, tanto humanos, como tecnológicos y financieros.

**DILIGENCIA DE APROBACIÓN.-** La presente Política ha sido aprobada por acuerdo del Consejo Rector de fecha 25 de mayo de 2023.

VºBº. EL PRESIDENTE.

LA SECRETARIA.

Fdo: Francesc Llobell Mas.

Fdo: María Sánchez Alcaraz.