

# PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INFORMACIONES

<b>Versión</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Aprobado por</b>	<b>Ratificado por</b>
1	Comité de Cumplimiento Normativo	Comité de Auditoría y Cumplimiento	Consejo Rector

## Índice

CAPÍTULO I. PRELIMINAR.....	2
Artículo 1. Objeto .....	2
Artículo 2. Establecimiento del Canal Interno de Comunicación .....	2
Artículo 3. Principios rectores .....	2
CAPÍTULO II. ALCANCE DEL CANAL INTERNO DE COMUNICACIÓN .....	3
Artículo 4. Informantes y usuarios del canal .....	3
Artículo 5. Acceso y uso del Canal Interno de Comunicación .....	3
Artículo 6. Contenido y características de las comunicaciones.....	4
CAPÍTULO III. -TRAMITACIÓN DE LAS COMUNICACIONES .....	5
Artículo 7. Admisión de las comunicaciones .....	5
Artículo 8. Registro de las informaciones.....	6
Artículo 9. Investigación de los hechos denunciados.....	6
Artículo 10. Elaboración del informe y propuesta de resolución.....	7
Artículo 11. Resolución definitiva.....	8
CAPÍTULO IV. GARANTÍAS DEL CANAL INTERNO DE COMUNICACIÓN.....	9
Artículo 12. Confidencialidad .....	9
Artículo 13. Indemnidad .....	9
Artículo 14. Informaciones falsas .....	9
Artículo 15. Protección del denunciado .....	10
CAPÍTULO V. RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES .....	10
Artículo 16. Comité de Auditoría y Cumplimiento .....	10
Artículo 17. Comité de Cumplimiento Normativo.....	10
Artículo 18. Persona especialmente designada por el responsable del Sistema Interno .....	11
Artículo 19. Oficina de Cumplimiento .....	11
Artículo 20. Conflictos de interés .....	12
CAPÍTULO VI. SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.....	12
Artículo 21. Tratamiento de datos de carácter personal .....	12
Artículo 22. Conservación de los datos en el canal .....	13
Artículo 23. Cumplimiento del deber de información.....	13
CAPÍTULO VII. REPORTE Y DOCUMENTACIÓN.....	13
Artículo 24. Reporte al Comité de Auditoría y Cumplimiento del Consejo Rector .....	13
Artículo 25. Información al conjunto de las personas del Grupo.....	14
Artículo 26. Documentación.....	14
CAPÍTULO VIII. DISPOSICIONES FINALES.....	14
Artículo 27. Interpretación y revisión.....	14
Artículo 28. Difusión y comunicación .....	14
Artículo 29. Aprobación y entrada en vigor .....	14

## **CAPÍTULO I. PRELIMINAR**

### **Artículo 1. Objeto**

El presente documento tiene por finalidad definir el procedimiento de tramitación de las informaciones que se cursen a través del Canal Interno de Comunicación de acuerdo con los principios y garantías establecidas en la Política del Sistema Interno de Información y Defensa del Informante aprobada por el Grupo Eroski.

### **Artículo 2. Establecimiento del Canal Interno de Comunicación**

El Canal Interno de Comunicación es un canal abierto tanto al personal de Grupo Eroski como a terceros. Ha sido específicamente habilitado para poner en conocimiento del Responsable del Sistema Interno de Información incumplimientos respecto a las siguientes materias:

- (a) Acciones u omisiones que puedan constituir una infracción del Código de Conducta de Eroski, S.Coop.
- (b) Acciones u omisiones que sean contrarias a las previsiones del Programa de Prevención de Riesgos Penales y/o a los protocolos de cumplimiento normativo implantados en la organización.
- (c) Acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracción penal o infracción administrativa de carácter grave o muy grave y, en particular, aquellas que impliquen quebranto económico para la Hacienda Pública y la Seguridad Social.
- (d) Acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracciones del derecho laboral en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- (e) Acciones u omisiones que puedan ser constitutivas Infracciones del Derecho de la Unión Europea siempre que bien afecten a los intereses financieros de la Unión Europea o incidan en el mercado interior.
- (f) Cualquier otro incumplimiento previsto en el artículo 2.1 (a) de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y lucha contra la corrupción.

El Canal Interno de Comunicación no podrá ser utilizado para fines distintos a aquellos para los que ha sido creado.

### **Artículo 3. Principios rectores**

Todas las comunicaciones que se remitan a través del Canal Interno de Comunicación se tratarán, de conformidad con la Política del Sistema Interno de Información y Defensa del Informante, respetando los siguientes principios:

- *Independencia*: El Responsable del Sistema Interno de Información y la persona que designe para asumir directamente su gestión desempeñarán las facultades que tienen asignadas con autonomía y plena independencia. Ambos se encuentran exclusivamente sometidos a la autoridad del Consejo Rector de Eroski S. Coop, a través de su Comité de Auditoría y Cumplimiento, en el que descansará la competencia de resolver definitivamente los expedientes de investigación a los que las informaciones que se reciban a través del Canal Interno de Comunicación den lugar.
- *Imparcialidad*: Los hechos que hayan sido comunicados a través del Canal Interno de Comunicación serán examinados de forma rigurosa, tomando en consideración todas las

circunstancias relevantes para su resolución y evitando cualquier tipo de arbitrariedad. La decisión respecto a todas y cada una de las informaciones recibidas quedará siempre debidamente justificada.

- **Confidencialidad:** El Canal Interno de Comunicación se gestionará, conforme a su diseño y naturaleza, de una forma segura, que excluya su acceso al personal no autorizado, y de manera que quede plenamente protegida la identidad del informante y garantizada la confidencialidad de cualquier dato de aquellas personas físicas o jurídicas que hayan sido mencionadas.
- **Preservación del Anonimato.-** A fin de favorecer su uso y eficacia el Canal Interno de Comunicación está habilitado para reportar informaciones de manera anónima, de tal modo que el Grupo Eroski se abstendrá de realizar ningún tipo de indagación respecto a la identidad de aquellos denunciantes que hayan preferido mantenerse en el anonimato.
- **Indemnidad:** El Grupo Eroski no tolerará ninguna forma de represalia que se pueda cometer sobre aquellas personas que hayan hecho uso del Canal Interno de Comunicación, tal y como expresamente se contempla en la Política del Sistema Interno de Información y defensa del informante aprobada por la organización.

## **CAPÍTULO II. ALCANCE DEL CANAL INTERNO DE COMUNICACIÓN**

### **Artículo 4. Informantes y usuarios del canal**

Podrán hacer uso del Canal Interno de Comunicación y reportar informaciones sobre los incumplimientos reflejados en el Artículo 3 las siguientes personas:

- (a) Trabajadores, becarios, trabajadores en prácticas, en periodo de formación o personas que no hayan llegado a formalizar la relación laboral; cooperativistas, partícipes, accionistas, directivos, miembros de los órganos de gobierno del Grupo Eroski así como de cualquiera de sus filiales, que comuniquen o revelen información obtenida tanto durante el periodo de pertenencia a la organización, antes de su definitiva incorporación o una vez extinguido el vínculo.
- (b) Trabajadores que presten servicios para proveedores de Grupo Eroski o sus directivos y administradores;
- (c) Prestadores de servicios o suministradores de Grupo Eroski por cuenta propia.
- (d) Trabajadores por cuenta propia o por cuenta ajena que presten servicios bajo la dirección o supervisión de contratistas o subcontratistas de la organización.

### **Artículo 5. Acceso y uso del Canal Interno de Comunicación**

Los informantes podrán hacer uso del Canal Interno de Comunicación a través del siguiente sistema de comunicación:

- **Comunicación por escrito:** Un formulario online disponible en Nexo Eroski, Prisma y en la página web de Eroski, Forum Sport y Caprabo.
- **Comunicación verbal:** Adicionalmente, si la persona informante lo desea, tendrá la opción de solicitar una reunión presencial o por videoconferencia (aplicativo MS Teams o similar) para proporcionar la información a la persona responsable del Sistema interno de

información o a la persona responsable de la Oficina de Cumplimiento. El plazo máximo en el que deberá tener lugar dicha reunión es de siete (7) días a partir de la solicitud de la persona informante.

En cualquiera de los supuestos señalados, la persona informante puede optar por mantener el anonimato (no revelar su identidad) o identificarse. Es su libre elección.

Todas las personas que deseen hacer uso del Canal Interno de Comunicación disfrutan, por tanto, de acceso a cualesquiera de los soportes reseñados anteriormente, o al menos, a alguno de ellos.

Sin perjuicio de los anteriores mecanismos para comunicar irregularidades, la administración pública de cada territorio en el que el Grupo Eroski tenga presencia puede contar con canales oficiales puestos a disposición de las personas. En el caso de la Unión Europea, los Estados Miembros han designado a las autoridades competentes a las que se pueden denunciar incumplimientos normativos, ya sea directamente o previa comunicación a través del Sistema Interno de Información del Grupo Eroski. Se informa de forma clara y accesible a todo el Personal y Terceros sobre los canales externos en la página web de Eroski, Caprabo y Forum Sport (a medida que se vayan constituyendo y/o comunicando su existencia y/o medios o canales de comunicación).

## **Artículo 6. Contenido y características de las comunicaciones**

A la hora de formular una comunicación a través del Canal, tanto para valorar la buena fe del informante como para permitir que sea adecuadamente gestionada y resuelta, es de especial importancia que se transmita de forma suficientemente detallada y completa los hechos en los que tenga fundamento, aportando todos los datos de los que dispongan.

A estos efectos, las comunicaciones contendrán, con carácter general y en la medida de lo posible, la siguiente información:

- La **identidad del eventual responsable** de los hechos a los que se refiere la comunicación, indicando el nombre y apellidos, así como cualquier otro dato relevante conocido y que aporte información al respecto.
- Identidad del denunciante y la dirección del correo electrónico, todo ello en el caso de que la denuncia no sea anónima. El Canal de Denuncia está abierto a denuncias anónimas, como ya se ha indicado, y, por tanto, no será obligatoria la identificación del informante ni vendrá obligado, si no lo desea, a facilitar ningún dato de contacto. No obstante, los datos de contacto del informante pueden ser útiles para solicitar aclaraciones o información complementaria sobre los hechos objeto de denuncia. A estos efectos el informante podrá indicar correo electrónico o lugar seguro a efectos de recibir las notificaciones.
- Un **relato detallado de la infracción** que se notifique y en el que se haga constar toda información que se considere que pueda resultar valiosa para la valoración de la información y adoptar una decisión. En particular, resulta especialmente conveniente que la información se extienda sobre los siguientes extremos: (i) Si existen testigos de los hechos o documentos que puedan acreditar el contenido de la información reportada. (ii) Si existen otras personas involucradas en la conducta irregular que se notifica. (iii) Si con anterioridad se había transmitido la información a alguna otra persona del Grupo Eroski. (iv) Si la situación que se comunica es reciente o se ha venido prolongando en el tiempo.

- **Evidencias.** En su caso, todos aquellos documentos de los que se dispongan que soporte la creencia de la comisión de la irregularidad descrita en el motivo de la denuncia.
- **Lugar y fecha.**
- **Aceptación de los Principios y Garantías del Canal de Denuncias del Grupo Eroski.**

Asimismo, se deberá cumplir con los siguientes requisitos materiales:

- Ser realizada de buena fe y tratar sobre hechos ciertos, sin perjuicio de la inexactitud u omisión que pueda cometer de manera involuntaria el denunciante.
- Tratar sobre hechos incluidos dentro del ámbito de aplicación del Canal de Denuncia.
- Ser presentada por las personas identificadas en el artículo 4.

### **CAPÍTULO III. -TRAMITACIÓN DE LAS COMUNICACIONES**

#### **Artículo 7. Admisión de las comunicaciones**

La gestión y tramitación de las informaciones corresponderá a la persona en la que el Comité de Cumplimiento Normativo designe para la gestión directa del Sistema Interno de Información y quien tendrá el auxilio de la Oficina de Cumplimiento para la tramitación de los expedientes de investigación.

Una vez recibida la comunicación se evaluará por la Oficina de Cumplimiento si procede su tramitación o directamente su archivo por no ser admisible, reportando en ambos casos a la persona responsable del sistema interno de información. En el plazo máximo de los siete días naturales siguientes a la recepción de la información, salvo que se pueda poner en peligro la confidencialidad de la notificación, se acusará recibo al informante de la recepción de la comunicación y se le notificará su declaración de admisibilidad o inadmisibilidad.

El Comité Cumplimiento Normativo podrá revocar las decisiones de no admisibilidad de la comunicación.

Comunicaciones de informaciones admisibles.- Serán consideradas comunicaciones admisibles, que deben ser objeto de tramitación e investigación, aquellas que sin perjuicio de que exijan ser investigadas para su constatación describan conductas que pudieran ser constitutivas de alguna de las infracciones previstas en el artículo 2 de este procedimiento de gestión de informaciones.

Comunicaciones de informaciones no admisibles.- Serán consideradas, en principio, no admisibles las comunicaciones de informaciones que se encuentren en algunos de los siguientes supuestos:

- Que no contenga los requisitos mínimos para identificar la irregularidad o la infracción que se pretenda notificar. En este caso, si la identidad fuera conocida, se cursará notificación al informante a fin de solicitarle la aclaración o la subsanación de las deficiencias observadas en su comunicación. En el supuesto de no ser conocida la identidad del informante se procederá directamente al archivo de la denuncia.
- Que los hechos objeto de comunicación no sean constitutivos, conforme a la descripción efectuada por el informante, de ninguna de las infracciones o incumplimientos que conforme a los términos de este documento pueden ser notificados a través del Canal.

- Que el contenido de la información constituya una reclamación de carácter meramente individual y, en consecuencia, no tenga su fundamento en un incumplimiento de la legalidad, del Código de Conducta o de los programas de cumplimiento normativo de los que se haya dotado la organización.
- Que la información se refiera a hechos que se encuentren sometidos a un procedimiento judicial en trámite.

De toda denuncia recibida la Oficina de Cumplimiento dará inmediata cuenta a la persona especialmente designada por responsable del Sistema Interno de Información. El Comité de Cumplimiento Normativo, a su vez, como responsable del Sistema Interno de Información deberá presentar al Comité de Auditoría y Cumplimiento, con la periodicidad que en cada caso se pueda establecer, y que no podrá ser, en ningún caso, superior al año, una relación de las denuncias recibidas en ese marco temporal, con expresión de su contenido y su calificación como admisible o no admisible.

A la vista de la anterior información el Comité de Auditoría y Cumplimiento podrá instar la revocación de la decisión sobre la admisibilidad de los asuntos que se le hayan comunicado.

## **Artículo 8. Registro de las informaciones**

Todas las comunicaciones recibidas, sean o no admisibles, serán sometidas a un proceso de registro y a la asignación de un código identificativo para su adecuado control, seguimiento y archivo.

## **Artículo 9. Investigación de los hechos denunciados**

Una vez recibida la comunicación a través del Canal y calificada como admisible, la Oficina de Cumplimiento, bajo la supervisión de la persona en la que por el Comité de Cumplimiento Normativo se delegue la directa gestión del Sistema Interno de Información, abrirá un expediente para la investigación de los hechos denunciados.

La tramitación del expediente corresponderá al responsable directo de la gestión del Sistema Interno de Información con el apoyo de la Oficina de Cumplimiento, quien podrá reclamar la colaboración de las distintas áreas o departamentos de la organización que considere oportunos, así como solicitar recursos adicionales o que la investigación sea acometida por un experto en el supuesto de que, por las características de los hechos, la investigación desborde sus capacidades o recursos.

Igualmente se podrá incoar el anterior expediente de investigación cuando, por cualquier otra fuente, el responsable del Sistema Interno de Información tenga conocimiento de la posible existencia de una infracción en las materias a las que se refiere el Artículo 2 de este procedimiento de gestión de informaciones.

Con motivo de la instrucción del expediente se practicarán cuantas diligencias de investigación sean procedentes para el esclarecimiento de los hechos, levantándose acta de cada una de las diligencias que se lleven a cabo con arreglo a las previsiones anteriormente indicadas. Igualmente, en caso de conocerse su identidad, podrá solicitar al informante que complemente o aclare la información transmitida, aportando la documentación adicional que sea necesaria para acreditar la existencia de la conducta denunciada.

En la investigación de los hechos, la persona a la que el Comité de Cumplimiento Normativo haya delegado la gestión directa del Sistema Interno de Información podrá acceder a los correos electrónicos, archivos, llamadas realizadas, historial de Internet, registros de entradas y salidas, registro de gastos y viajes o cualquier otra diligencia, cumpliendo, en todo caso, con la normativa relativa a la protección de datos personales o a cualquier otra que resulte de aplicación.

En la tramitación del expediente se convocará a entrevistas a las personas vinculadas con los hechos objeto de la información. Del mismo modo, se deberá convocar a todas aquellas personas que aun cuando no se mencionen en la comunicación, hayan podido estar relacionadas, directa o indirectamente, con los hechos objeto de información, al objeto de conocer lo ocurrido de la forma más objetiva posible.

Asimismo, se concederá trámite de audiencia a las personas que aparezcan inicialmente implicadas como autores o partícipes de la conducta a las que se refiere la información. En dicha audiencia se expondrán los hechos objeto que se les atribuyen y sus circunstancias y se recabará su versión sobre dichos hechos. El denunciado o afectado por la información podrá utilizar los medios de prueba que estime conveniente en su defensa, siempre que resultaren útiles, pertinentes y proporcionados. En todo caso, la identidad de la persona informante se mantendrá en secreto y no podrá ser revelada a la persona o personas afectadas, aunque lo reclamasen.

Las comunicaciones verbales que se mantengan con el informante y el eventual responsable de la conducta denunciada, tanto las realizadas a través de una reunión presencial o por medio de cualquier otra tecnología que permita la comunicación telemática, habrán de documentarse bien a través de una grabación de la conversación en un formato seguro, duradero y accesible o bien a través de una transcripción completa y exacta de la conversación. A la persona que sea entrevistada o a la que se tome declaración se le ofrecerá la oportunidad de comprobar, rectificar y aceptar mediante su firma la transcripción de la conversación.

## **Artículo 10. Elaboración del informe y propuesta de resolución**

El expediente de investigación finalizará con un Informe que se elevará al Comité de Cumplimiento Normativo a fin de que formule la correspondiente propuesta de resolución. El Informe contendrá, al menos, los siguientes apartados:

- Antecedentes del caso.
- Resumen de las actuaciones y las diligencias practicadas.
- Hechos considerados acreditados.
- Fundamentos normativos.
- Conclusiones.

El Informe deberá estar concluido a la mayor brevedad posible, y en todo caso, en el plazo máximo de tres meses a contar desde la recepción de la información. El plazo se podrá extender por otros tres meses adicionales como consecuencia de la especial complejidad de la investigación iniciada.

Salvo que resulten estrictamente necesarias para la adopción de medidas correctivas o sancionadoras, en el informe se evitarán todas aquellas menciones que permitan la identificación del informante o de las personas afectadas por la información bien sea como autores bien como meros partícipes, así como del concreto centro de trabajo o departamento en el que se hubieran desarrollado los hechos.



A la vista del Informe que se someta a su consideración, el Comité de Cumplimiento Normativo formulará la correspondiente propuesta de resolución, que comunicará al Comité de Auditoría y Cumplimiento junto con un resumen del expediente de investigación incoado, a fin de que dicte resolución definitiva.

La propuesta de resolución podrá contener una recomendación o proposición de aquellas medidas que, a su juicio, deberían adoptarse para evitar en lo sucesivo situaciones similares a las que fueran objeto de investigación. Asimismo, si la naturaleza y gravedad de los hechos así lo exigiera, el Comité de Cumplimiento Normativo elevará la correspondiente propuesta de sanción en relación con los responsables de las conductas o hechos reflejados en el Informe.

En el caso de denuncias de carácter muy grave, el Comité de Cumplimiento Normativo informará al Comité de Auditoría y Cumplimiento con carácter inmediato.

### **Artículo 11. Resolución definitiva**

A la vista de la propuesta de resolución que el Comité de Cumplimiento Normativo le haga llegar junto con el resumen del expediente de investigación tramitado, el Comité de Auditoría y Cumplimiento podrá adoptar cualquiera de las siguientes resoluciones:

- Decretar el archivo del expediente por no haberse incurrido en ninguna infracción o incumplimiento
- Adoptar las medidas correctoras oportunas pudiéndose incoar, en su caso, un procedimiento sancionador contra el denunciado. La ejecución de las concretas medidas disciplinarias corresponderá al Área Social.
- En el supuesto de que los hechos investigados, después de practicarse las diligencias de investigación oportunas, revistan suficientes indicios sobre su naturaleza penal, el Comité de Auditoría y Cumplimiento deberá poner en inmediato conocimiento del Ministerio Fiscal o las autoridades judiciales los hechos y las personas indiciariamente responsables, con el fin de que se depuren las responsabilidades penales oportunas y se reparen los daños causados.

La resolución del Comité de Auditoría y Cumplimiento se notificará al Comité de Cumplimiento Normativo a los efectos de que proceda a su ejecución y/o en su caso adicionalmente al departamento encargado de materializar la sanción disciplinaria.

Igualmente se comunicará, por cualquier medio que permita tener constancia de su recepción, al afectado por la medida, dentro de los diez días siguientes al de su adopción.

En caso de haber facilitado su identidad o suministrado sus datos de contacto, se informará al informante sobre aquellos aspectos que resulten relevantes de la tramitación de la denuncia presentada y de su resultado.

## **CAPÍTULO IV. GARANTÍAS DEL CANAL INTERNO DE COMUNICACIÓN**

### **Artículo 12. Confidencialidad**

El derecho al honor de las personas debe ser una de las máximas de actuación del procedimiento de comunicación y gestión de informaciones del Grupo Eroski y todos los actores del procedimiento deben poner la mayor atención en velar por tal derecho.

El Grupo Eroski se compromete a preservar la confidencialidad de las informaciones recibidas a través del Canal Interno de Comunicación, así como de todas las actuaciones que se realicen en relación con las informaciones recibidas a través del Canal.

La confidencialidad se extiende a todos los extremos a los que se refiere la comunicación y, en particular, a la no divulgación de la identidad de los informantes ni, en su caso, de las personas cuya conducta o actuación pudiera ser mencionada en las consultas e informaciones recibidas a través del Canal Interno de Comunicación abordadas en el ulterior expediente informativo al que la comunicación pueda dar lugar.

En una fase inicial tales identidades serán conocidas exclusivamente por la persona especialmente designada para la gestión del Sistema Interno de Información y la Oficina de Cumplimiento que le sirve de apoyo. De resultar imprescindibles para el ejercicio de sus competencias también podrá ser conocida por el Comité de Cumplimiento Normativo y el Comité de Auditoría y Cumplimiento.

La confidencialidad de los procedimientos podrá limitarse en aquellos casos en los sea imprescindible conocer la identidad de los responsables de los hechos para adoptar las medidas disciplinarias pertinentes o para poner en conocimiento de las autoridades judiciales o administrativas los hechos comunicados.

### **Artículo 13. Indemnidad**

El Grupo Eroski establece formalmente que no tolerará represalias cometidas sobre aquellas personas que hayan hecho uso del Canal Interno de Comunicación.

El Comité de Cumplimiento Normativo atenderá de inmediato a aquellas personas que se dirijan a la misma por considerar que el uso del Canal Interno de Comunicación les ha acarreado perjuicios o represalias de cualquier tipo, y adoptará las medidas necesarias para su tutela conforme a la Política del Sistema Interno de Información y Defensa del Informante.

### **Artículo 14. Informaciones falsas**

No se tolerará por el Grupo Eroski las comunicaciones realizadas con mala fe, con ánimo de difundir información falsa o perjudicar a las personas aludidas en la información. En aquellos casos en los que resulte acreditado que una denuncia es manifiestamente falsa, el Grupo Eroski tomará las medidas legales y disciplinarias que se estimen oportunas. No obstante, las informaciones cursadas que no puedan acreditarse o que se demuestren erróneas no darán lugar a ninguna conducta coactiva si no fueron realizadas de forma maliciosa. Se presumirá siempre y en todo caso la buena fe del informante

## Artículo 15. Protección del denunciado

La tramitación de las comunicaciones remitidas a través del Canal y la realización de las correspondientes investigaciones se realizarán respetando los derechos del denunciado y, en particular, el principio a la presunción de inocencia y el principio de contradicción.

Asimismo, en la realización de las correspondientes actuaciones de investigación, se adoptarán todas las medidas y garantías que resulten necesarias para asegurar que las pruebas se obtienen de forma lícita, con respeto a la legislación y a los derechos constitucionales, garantizando así su validez en un eventual proceso judicial.

## CAPÍTULO V. RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES

### Artículo 16. Comité de Auditoría y Cumplimiento

El **Comité de Auditoría y Cumplimiento** del Grupo Eroski es una comisión delegada del Consejo Rector que tiene entre sus competencias el velar por el desarrollo e implantación del Código de Conducta Corporativo y supervisar la eficacia del sistema de control interno de la organización, los sistemas de gestión de riesgos y cumplimiento normativo y la Política del Sistema Interno de Información y protección al Informante.

Entre las funciones del Comité de Auditoría y Cumplimiento se encuentran las de supervisar el funcionamiento de los procedimientos implantados en el Grupo Eroski para la recepción y tramitación de informaciones. A tales efectos, se mantendrá informado acerca del tratamiento de consultas y notificaciones y validará la respuesta dada a las mismas a través de la correspondiente resolución. Periódicamente, el Comité de Auditoría y Cumplimiento remitirá un informe de sus actividades, con sus conclusiones y recomendaciones, al Consejo Rector de Eroski S. Coop.

El Comité de Auditoría y Cumplimiento resolverá sobre las propuestas de resolución que le remita el Comité de Cumplimiento Normativo en relación con los expedientes informativos que se incoen como consecuencia de las informaciones que se reciban a través del Canal Interno de Comunicación.

El Comité de Cumplimiento Normativo habrá de remitir al Comité de Auditoría y Cumplimiento periódicamente los informes pertinentes sobre las actividades realizadas en cumplimiento de sus funciones.

### Artículo 17. Comité de Cumplimiento Normativo

El **Comité de Cumplimiento Normativo** es un órgano colegiado de carácter interno y permanente, dependiente del Comité de Auditoría y Cumplimiento, al que se ha confiado la elaboración, implantación, aplicación y seguimiento de los programas, políticas y protocolos de cumplimiento normativo.

Adicionalmente, el Comité de Cumplimiento Normativo es el responsable del Sistema Interno de Información y en consecuencia, es el encargado de supervisar la eficacia y adecuado funcionamiento de los procedimientos implantados para la recepción y tramitación de consultas e informaciones, así como para adoptar las medidas de protección a los informantes.

Entre los cometidos del Comité de Cumplimiento Normativo se encuentran las siguientes:

- Supervisará las actividades que desarrolle la Oficina de Cumplimiento y las decisiones que pueda ir adoptando en la tramitación de las denuncias.
- Examinará los informes que elabore la Oficina de Cumplimiento y formulará la correspondiente propuesta de resolución que comunicará al Comité de Auditoría y Cumplimiento.
- Dará traslado a la Dirección General Social para la tramitación del correspondiente expediente disciplinario abierto frente a quienes hayan realizado actuaciones o comportamientos de riesgo
- Protegerá la identidad de los informantes y velará por la efectiva observancia del compromiso de no represalia del Grupo Eroski y el respeto del derecho al honor de las personas que pudieran ser mencionadas en las denuncias recibidas, supervisando el cumplimiento de la normativa legal vigente en materia de protección de datos.
- Mantendrá informado periódicamente al Comité de Auditoría y Cumplimiento sobre las informaciones recibidas.
- Llevará un seguimiento estadístico y realizará anualmente informes agregados para la Administración del Grupo sobre el funcionamiento del canal.
- Será el responsable del Sistema Interno de Información y Defensa del Informante, y velará por su adecuado funcionamiento y la correcta tramitación y resolución de las informaciones de se reciban a través del Canal Interno de Comunicación.

El Grupo Eroski pondrá a disposición del Comité de Cumplimiento Normativo los medios necesarios para desempeñar satisfactoriamente sus tareas relacionadas con el Canal de Denuncias.

## **Artículo 18. Persona especialmente designada por el responsable del Sistema Interno**

El Comité de Cumplimiento Normativo en su condición de responsable del Sistema de Información designará de entre sus miembros una **persona encargada de la directa gestión del Sistema Interno de Información** y de la tramitación de los expedientes de investigación.

## **Artículo 19. Oficina de Cumplimiento**

La **Oficina de Cumplimiento** es una estructura de apoyo del Comité de Cumplimiento Normativo que, en relación con el Canal Interno de Comunicación y bajo la supervisión del miembro de dicho Comité especialmente designado para la directa gestión del Sistema Interno de Información, asume los siguientes cometidos:

- Accederá inicialmente a las notificaciones que se cursen a través del Canal de Denuncia y acusará recibo de su recepción. En una primera fase, y sin perjuicio de las facultades del Comité de Cumplimiento Normativo, estará capacitada para conocer, en exclusiva, el conjunto de las informaciones recibidas a través del Canal Interno de Comunicación.

- Dará cumplimiento a las medidas adoptadas en el Grupo Eroski para proteger la identidad de los denunciantes y así como la de todos aquellos que pudieran resultar afectados por la denuncia.
- Resolverá inicialmente sobre la admisibilidad de las denuncias, bajo la supervisión del miembro del Comité de Cumplimiento Normativo especialmente designado para la directa gestión del Sistema Interno de Información.
- Informará al Comité de Cumplimiento Normativo de las denuncias recibidas y de su declaración de admisibilidad.
- Incoará y tramitará hasta su conclusión los expedientes de investigación de las denuncias recibidas, elaborando el correspondiente Informe que elevará al Comité de Cumplimiento Normativo a fin de que formule la correspondiente propuesta de resolución.
- Conservará, custodiará y protegerá la confidencialidad de la documentación e información generada por el Canal Interno de Comunicación, bajo la supervisión del miembro del Comité de Cumplimiento Normativo especialmente designado para la directa gestión del Sistema Interno de Información, conservando un registro de todas ellas, si bien por plazo necesariamente limitado, que no podrá superar los dos meses desde la finalización del procedimiento de investigación.

## **Artículo 20. Conflictos de interés**

Los miembros del Comité de Auditoría y Cumplimiento y el Comité de Cumplimiento Normativo pueden estar sujetos a un conflicto de interés en el caso en que fueran recibidas informaciones que hicieran referencia a su persona, a personas de su confianza o alguna persona o hecho adscrito a su área funcional.

En el caso de que la información afectara directa o indirectamente a algún miembro del Comité de Auditoría y Cumplimiento y/o del Comité de Cumplimiento Normativo o en el supuesto de que, por su vinculación con los hechos objeto de la información o las personas involucradas, pudiera suscitarse un conflicto de intereses que comprometiera su imparcialidad, el miembro afectado de dichos órganos deberá comunicarlo así y deberá abstenerse de participar en las distintas fases de tramitación del expediente hasta su definitiva resolución.

Si no lo hiciera así, se informará a la Presidencia del Comité de Auditoría y Cumplimiento sobre la existencia del conflicto de intereses para que resuelva sobre la exclusión temporal del Comité de Cumplimiento Normativo y/o de Comité de Auditoría y Cumplimiento del miembro afectado hasta que cese la situación de conflicto y proceda a la depuración, en su caso, de las correspondientes responsabilidades.

## **CAPÍTULO VI. SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

### **Artículo 21. Tratamiento de datos de carácter personal**

El acceso a los datos del Canal Interno de Comunicación quedará limitado exclusivamente a quienes, incardinados o no en el seno de la entidad, desarrollen las funciones de control interno y de cumplimiento en los términos establecidos en este Procedimiento de Gestión de Informaciones y a los encargados del tratamiento que eventualmente se designen a tal efecto.

No obstante, será lícito su acceso por otras personas o, incluso, su comunicación a terceros, cuando resulte necesario para la adopción de medidas disciplinarias o para la tramitación de los procedimientos judiciales que, en su caso, procedan.

Se garantiza la preservación de identidad y confidencialidad del informante, salvo que medie requerimiento de un juez.

## **Artículo 22. Conservación de los datos en el canal**

Los datos de quien formule la comunicación y de los empleados y terceros deberán conservarse en el sistema de denuncias únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos denunciados.

En todo caso, transcurridos tres meses desde la introducción de los datos, deberá procederse a su supresión de estos del sistema de denuncias.

Una vez extraídos del sistema de información “Canal Denuncia”, la investigación de los hechos denunciados proseguirá, los referidos datos se constituirán en un registro más dentro de las actividades de tratamiento de la entidad, quedando al margen del “Canal Denuncia”.

Por su parte, las denuncias a las que no se haya dado curso solamente podrán constar de forma anonimizada, desde el mismo momento en que sean calificadas como no admisibles.

## **Artículo 23. Cumplimiento del deber de información**

Con carácter previo al uso del Canal Interno de Comunicación el informante será debidamente informado sobre el tratamiento de sus datos de carácter personal mediante la puesta a disposición y expresa aceptación de las normas contenidas en este documento y, en especial, de lo dispuesto en el artículo anterior.

## **CAPÍTULO VII. REPORTE Y DOCUMENTACIÓN**

### **Artículo 24. Reporte al Comité de Auditoría y Cumplimiento del Consejo Rector**

Anualmente, el Comité de Cumplimiento Normativo elevará un informe al Comité de Auditoría y Cumplimiento del Grupo Eroski que, previa decisión de este, podrá ponerse también a disposición del Consejo Rector y de la Dirección. Dichos informes harán referencia a la actividad del Canal de Denuncia del Grupo durante el periodo e incluirán la siguiente información:

- Comunicaciones recibidas, desagregadas en función del medio utilizado.
- Comunicaciones recibidas, agregadas en función de los asuntos a los que hacen referencia.
- Denuncias recibidas y consideradas no admisibles y razones de la no admisibilidad.
- Tiempos medios de respuesta y tratamiento a las denuncias recibidas y tiempos medios de canalización, gestión y respuesta de las denuncias admisibles.
- Propuesta de modificación, eliminación o creación de procedimientos para disminuir riesgos de quiebra de los mecanismos de control interno.
- La repuesta y percepción que las personas de Eroski puedan hacer llegar acerca del procedimiento.

## **Artículo 25. Información al conjunto de las personas del Grupo**

Regularmente, el Comité de Cumplimiento Normativo elaborará resúmenes estadísticos del trabajo del procedimiento de notificación y consulta para su transmisión al conjunto de personas de Eroski.

Adicionalmente, con periodicidad anual, el Grupo Eroski hará públicos algunos de los datos generales sobre el Canal Interno de Comunicación, incluyendo estadísticas de uso y resolución que serán publicados, en su caso, en los distintos soportes de notificación.

## **Artículo 26. Documentación**

Todas las actuaciones llevadas a cabo en el marco de la tramitación e investigación de una comunicación reportando algún incumplimiento serán debidamente documentadas. El Comité de Cumplimiento Normativo llevará un libro - registro en el que se consignaran todas las comunicaciones recibidas y las investigaciones internas. El libro de registro será confidencial.

## **CAPÍTULO VIII. DISPOSICIONES FINALES**

### **Artículo 27. Interpretación y revisión**

La interpretación de lo dispuesto en este Procedimiento de Gestión de Informaciones corresponde al Comité de Cumplimiento Normativo quien revisará sus disposiciones con carácter periódico y podrá proponer las adiciones y modificaciones que, en cada momento, considere oportunas.

### **Artículo 28. Difusión y comunicación**

El presente Procedimiento de Gestión de Informaciones será debidamente comunicado a todos los administradores, directivos y trabajadores de la organización y otros interesados mediante una campaña de información y divulgación. Adicionalmente y en todo caso será accesible a todas las personas a las que les es de aplicación de la Política del Sistema Interno de Información y Defensa del Informante que el Grupo Eroski ha aprobado.

### **Artículo 29. Aprobación y entrada en vigor**

El presente Reglamento ha sido aprobado por el Comité de Auditoría y Cumplimiento el 13 de junio de 2023 (delegado del Consejo Rector) y ratificado por del Consejo Rector de Eroski S. Coop. el día 29 de junio de 2023, y previa deliberación de la propuesta elevada por el Comité de Cumplimiento Normativo, entrando en vigor el día siguiente de su aprobación.