



**GRUPO
COFARES**

NORMA REGULADORA

TÍTULO	NORMA REGULADORA DEL CANAL ÉTICO	
REFERENCIA	NR009	VERSIÓN: 0.2
AUTOR	Grupo Cofares	
FECHA	27-12-2018	
ÁMBITO DE APLICACIÓN		

	NORMAS REGULADORAS	
	NORMA REGULADORA DEL CANAL ÉTICO DE GRUPO COFARES	
	Ref: NRoog	Fecha: 27-12-2018

NORMA REGULADORA DEL CANAL ÉTICO DE GRUPO COFARES

INTRODUCCIÓN

El éxito de un programa de cumplimiento normativo descansa en su capacidad para generar una cultura del cumplimiento que se integre con naturalidad en el quehacer diario de una organización. Por ello, para GRUPO COFARES tan importante es el liderazgo de los órganos de gobierno y de dirección como la colaboración de todos sus empleados, no sólo actuando conforme a los principios, normas y procedimientos establecidos, sino también trasladando a las personas u órganos responsables todas aquellas conductas o prácticas irregulares que puedan poner en riesgo la calidad, la reputación y el respeto a las leyes que son fundamento de la competitividad y del reconocimiento que, gracias a un esfuerzo colectivo y sostenido, nuestra compañía ha alcanzado.

Se comprende, así, la importancia del instrumento conocido como Canal ético o de denuncias pues, a su través, el modelo de prevención de riesgos penales habilita un cauce idóneo para recibir información y al tiempo supervisar el funcionamiento real del programa de cumplimiento. No es de extrañar, en consecuencia, que en la Circular 1/2016 de la Fiscalía General del Estado, se subraye la importancia de los canales de denuncia como uno de los elementos claves de los programas que una persona jurídica ha de implementar para prevenir y acreditar su voluntad de evitar la violación de la legalidad y, especialmente, la eventual comisión de un delito.

En la elaboración de esta Norma se ha tenido presente lo dispuesto en la LOPD (Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre), el Informe Jurídico 0128/2007 de la Agencia Española de Protección de Datos sobre “Creación de sistemas de denuncias internas en las empresas (mecanismos de Whistleblowing)” y el Informe 1/2006, elaborado por el denominado Grupo de Trabajo del Artículo 29 de la Comisión Europea sobre “la aplicación de las normas de protección de datos de la Unión Europea a los mecanismos internos de “Whistleblowing” en el ámbito de la contabilidad y los controles internos de auditoría, la lucha contra la estafa y los delitos bancarios y financiero”.

	NORMAS REGULADORAS	
	NORMA REGULADORA DEL CANAL ÉTICO DE GRUPO COFARES	
	Ref: NR009	Fecha: 27-12-2018

Pero, además, un buen canal ético también debe aspirar a convertirse en un cauce operativo y fluido para el intercambio de información entre los responsables del cumplimiento normativo y las personas vinculadas a la compañía (Speak up System), posibilitando el asesoramiento, la aportación de experiencias y el diálogo entre diversos interlocutores sobre asuntos concernientes al programa de cumplimiento desde una perspectiva práctica y en relación con supuestos concretos vinculados a la operativa real de la compañía. Hablar sobre cómo hacerlo mejor, preguntar al que puede saber o consultar a otros son hábitos que socializan la valoración de riesgos y favorecen la cultura de prevención que GRUPO COFARES quiere implantar y fortalecer en toda su organización.

Artículo 1: Canal Ético

1. Los cooperativistas, empleados y directivos de GRUPO COFARES que tengan conocimiento de situaciones irregulares y/o de la comisión de hechos contrarios a la legalidad o a lo dispuesto en el Código de Conducta y sus normas de desarrollo, deberán formular denuncia inmediatamente.
2. La denuncias se formularán a través del Canal Ético por medio de los siguientes conductos:
 - a) Externo: mediante la cumplimentación de un formulario situado en la página web corporativa, que gestionará una empresa externa independiente. Esta empresa disociará los datos personales del denunciante del propio texto de la denuncia. GRUPO COFARES ha decidido externalizar este servicio para animar al uso del canal ético, dinamizarlo y garantizar aún más, si cabe, la indemnidad del denunciante.
 - b) Interno: por cualquiera de los cauces preestablecidos por el Grupo, a saber:
 - Llamando al número de teléfono que se determine, actualmente el (91) 740.87.00
 - Mediante escrito dirigido al Buzón de denuncias, herramienta establecida al efecto en la zona privada de la página web corporativa.

<https://www.cofares.es/wps/portal/cofares/web/inicio/codigoetico/>

	NORMAS REGULADORAS	
	NORMA REGULADORA DEL CANAL ÉTICO DE GRUPO COFARES	
	Ref: NRoog	Fecha: 27-12-2018

[buzondenuncias/formulario](#)

- Mediante una carta en soporte papel dirigida a la siguiente dirección postal, en la que se indicará expresamente “Personal y Confidencial”:

Órgano de Cumplimiento Normativo de GRUPO COFARES Carretera de Fuencarral Alcobendas núm. 6 CP 28049, Madrid
 - De forma personal y directa, mediante el relato verbal de los hechos a cualquier miembro del Comité de Cumplimiento o responsable de Cumplimiento, que deberán recoger la denuncia por escrito, junto con la firma de el/ los denunciante/s.
- 3. La existencia de estos conductos será previa y efectivamente divulgada entre sus destinatarios, que podrán elegir aquel que mejor convenga a sus intereses. Cuando las denuncias se comuniquen utilizando cualquiera de los conductos internos previstos en el apartado 2.b), el/la receptor/a deberá cumplimentar el formulario al que se hace referencia en el apartado 2.a).
- 4. No obstante lo anterior, las denuncias también podrán formularse directamente ante el superior jerárquico o el órgano de gobierno y administración, debiendo ser estos quienes cumplimenten el formulario través del conducto señalado en el apartado 2 a) anterior.
- 5. Los cooperativistas, empleados y directivos de GRUPO COFARES también podrán utilizar el Canal Ético para la presentación de quejas y reclamaciones.

Artículo 2: protección y garantía de indemnidad

Las denuncias que se presenten tendrán la consideración de información confidencial y reservada. A tal efecto, se salvaguardará especialmente la identidad de los denunciantes de buena fe y serán protegidos contra cualquier clase de represalia, discriminación o penalización por motivo de la denuncia realizada.

Si tras la investigación se acreditase que la denuncia fue presentada de mala fe, se adoptarán contra el denunciante las medidas disciplinarias que resulten procedentes. En este sentido, se considerará que el autor actúa de mala fe siempre que:

	NORMAS REGULADORAS	
	NORMA REGULADORA DEL CANAL ÉTICO DE GRUPO COFARES	
	Ref: NR009	Fecha: 27-12-2018

- I. sea consciente de la falsedad de los hechos
- II. actúe con manifiesto desprecio a la verdad
- III. actúe con la intención de venganza o de perjudicar a la persona denunciada y/o al GRUPO COFARES o,
- IV. actúe con la intención de lesionar el honor o perjudicar la reputación laboral, profesional o empresarial de cualquier persona o entidad vinculada a Grupo Cofares.

Artículo 3: obligaciones de la empresa externa

La empresa externa prestataria del servicio queda sujeta a las siguientes condiciones:

Como garantía de independencia y confidencialidad, cuando reciba una denuncia, queja o reclamación a través del canal establecido en art.1.2.a), deberá adoptar las medidas necesarias para salvaguardar la identidad del denunciante, disociando sus datos identificativos de los hechos denunciados y referenciando la denuncia, queja o reclamación bajo un indicador alfanumérico que impida conocer al autor o autores de la misma.

En ningún momento revelará el nombre del denunciante, salvo que:

- Sea requerida para ello, judicialmente o por la autoridad competente.
- El Comité de Cumplimiento, a la vista de la denuncia, y de forma motivada, lo estime estrictamente necesario, siempre que el denunciante preste expresamente su consentimiento. Existan razones objetivas para entender que la denuncia se hubiese formulado de mala fe y el Comité de Cumplimiento solicite por escrito que le facilite la identidad del denunciante, a los solos efectos de promover las medidas disciplinarias que resulten de aplicación.

Fuera de estos supuestos, si el Comité de Cumplimiento considerase necesario contactar con el denunciante con el fin de obtener más información para el adecuado análisis y gestión de la denuncia, ese contacto se realizará a través de la empresa que gestione el conducto externo.

La entidad prestataria del servicio garantizará en todo momento la confidencialidad de la información y responderá del cumplimiento de los estándares exigidos por la

	NORMAS REGULADORAS	
	NORMA REGULADORA DEL CANAL ÉTICO DE GRUPO COFARES	
	Ref: NRoog	Fecha: 27-12-2018

legislación española en materia de protección de datos personales.

La empresa responsable elaborará, con omisión de los datos de carácter personal, un Informe anual sobre las denuncias y comunicaciones recibidas que presentará al Comité de Cumplimiento.

Artículo 4: Denuncias

1. GRUPO COFARES no admite denuncias anónimas, sin perjuicio de la indemnidad y protección de la identidad de los denunciantes y la confidencialidad de las informaciones facilitadas. Por este motivo, todas las denuncias se formularán por escrito, o de forma oral siempre y cuando se advierta y garantice la transcripción de la conversación y su intangibilidad.
2. La denuncia debe contener unos requisitos mínimos que posibiliten una investigación posterior. A fin de que pueda ser considerada como tal, deberá contener los siguientes datos:
 - Nombre y apellidos de la persona o personas autoras de la denuncia y su relación con el Grupo, con indicación del cargo, condición y/o vinculación con el mismo. En caso de tratarse de una persona jurídica, deberá aportar sus datos identificativos indicando qué tipo de vínculo le une con GRUPO COFARES o los servicios que presta para el mismo.
 - Dirección de correo electrónico a efecto de notificaciones.
 - Cuando sea posible, identificación del denunciado e indicación de su cargo, condición y/o vinculación con GRUPO COFARES.
 - Descripción detallada de la conducta potencialmente ilegal, ilícita o irregular (medios empleados para su comisión, fecha aproximada en que tuvo lugar, área de la empresa o lugar en que se cometió, y persona/s presuntamente implicada/s).
 - Posible clasificación de los hechos denunciados realizada por el/los denunciante/s conforme a lo dispuesto en el apartado 3 siguiente.
 - Constatación de si los hechos denunciados se siguen produciendo en el mo-

	NORMAS REGULADORAS	
	NORMA REGULADORA DEL CANAL ÉTICO DE GRUPO COFARES	
	Ref: NRoog	Fecha: 27-12-2018

mento de formular la denuncia.

- Constatación de si los hechos denunciados afectan a algún responsable de Cumplimiento.

El autor de la denuncia podrá acompañarla de cuantos documentos, vídeos, audios o evidencias estime convenientes para acreditar los hechos denunciados. Cuando la presente a través de los conductos internos previstos en el art. 1.2.b) el autor de la denuncia será inmediatamente remitido al aplicativo web de gestión del canal para que pueda acompañarla de cuantos documentos, vídeos, audios o evidencias considere oportunos.

3. Los denunciante clasificarán sus denuncias como:

Urgentes: las que hacen referencia a infracciones de la legalidad, del Programa de Cumplimiento o a prácticas que no siendo estrictamente ilegales pudieran poner en peligro la salud e integridad de las personas, la calidad de los productos y servicios prestados, o el prestigio reputacional de la compañía.

No urgentes: Todas las demás, en especial, cuando se comunican desvíos menos graves de la legalidad o del programa de cumplimiento normativo de la compañía, o cuando se señalan actitudes o prácticas alejadas o de riesgo que, a juicio, del denunciante, deben ser analizadas y, en su caso, revisadas para evitar potenciales peligros o futuros incumplimientos de la legalidad.

4. El prestador del servicio comunicará de inmediato a los denunciante que la denuncia ha sido recibida.

Cuando se formule la denuncia a través de los conductos internos del art. 1.2.b), si no se encontrase debidamente formulada, el receptor informará de dicha circunstancia al o a los denunciante para que subsanen los defectos apreciados.

Artículo 5: Reglas de procedimiento

1. Las denuncias serán gestionadas en su fase inicial por la empresa externa y por un miembro del Comité, designado por éste entre sus integrantes. Este último recibirá de la empresa prestataria del servicio copia de la denuncia sin los datos personales del denunciante, acompañada de una sucinta valoración preliminar

	NORMAS REGULADORAS	
	NORMA REGULADORA DEL CANAL ÉTICO DE GRUPO COFARES	
	Ref: NRoog	Fecha: 27-12-2018

de su contenido.

Si de los datos aportados por el denunciante se constata que la denuncia afecta a uno o más miembros del Comité designado, la empresa externa lo pondrá en conocimiento del Presidente quién adoptará las medidas necesarias para asegurar la neutralidad del órgano.

Las denuncias que no cumplan los requisitos de forma establecidos en esta Norma o que denuncien hechos que no comporten infracción del Programa de Cumplimiento Normativo, serán inadmitidas a trámite. El miembro del Comité de Cumplimiento encargado de su recepción y examen inicial propondrá al Comité su inadmisión a trámite. La decisión de inadmisión y sus motivos serán notificados al denunciante y, en su caso, al Director General de la compañía o al Consejo Rector. Los datos personales vinculados a las denuncias no admitidas serán eliminados de forma inmediata.

Cuando las denuncias cumplan con los requisitos formales exigidos y los hechos denunciados vulneren el Programa de Cumplimiento, el miembro que las reciba propondrá al Comité su admisión a trámite, pronunciándose de forma razonada sobre su clasificación (“urgentes” o “no urgentes”), con independencia de la que haya otorgado el denunciante, así como sobre la conveniencia de iniciar o no una investigación.

En el caso de que considere pertinente iniciar la investigación de una denuncia “urgente” lo pondrá en conocimiento del Presidente para que convoque con carácter extraordinario al Comité de Cumplimiento.

Cuando proponga la investigación de una denuncia “no urgente” o estime innecesario iniciar un proceso de investigación, el asunto será examinado en la próxima reunión del Comité.

2. El Comité procederá al registro y a la apertura de un expediente por cada una de las denuncias que se reciban, cuya numeración y/o referencia deberá incluir el código alfanumérico asignado por la empresa externa.
3. La tramitación de las denuncias “urgentes” seguirá el siguiente procedimiento:
El Comité de Cumplimiento, debidamente convocado, examinará la propuesta

	NORMAS REGULADORAS	
	NORMA REGULADORA DEL CANAL ÉTICO DE GRUPO COFARES	
	Ref: NRoog	Fecha: 27-12-2018

del miembro receptor de la denuncia y determinará si procede o no iniciar una investigación.

En caso afirmativo, el Presidente del Comité delegará en uno de sus miembros, preferentemente en el Responsable de Seguridad y Protección de Datos de la Compañía salvo que exista incompatibilidad por razones personales o del cargo que desempeña, la investigación de la denuncia para que, en plazo razonable, lleve a cabo todas aquellas diligencias que considere pertinentes en orden al esclarecimiento de los hechos.

Si la denuncia se formulase contra miembros de Comité, las personas implicadas no podrán participar en el procedimiento ni en las deliberaciones del Comité concernientes a ese asunto.

El Comité de Cumplimiento podrá proponer motivadamente al Director General de la compañía la adopción de las medidas cautelares que consideren necesarias para preservar pruebas o evitar prolongar en el tiempo daños derivados de los hechos denunciados.

El miembro del Comité responsable de la investigación de los hechos denunciados presentará un informe motivado y expondrá ante el Comité sus conclusiones. El Comité podrá solicitar aclaraciones e informes complementarios, tomar declaraciones y cuantas medidas estime convenientes para formar juicio sobre lo realmente acaecido antes de emitir su pronunciamiento.

A la vista de todo lo actuado el Comité resolverá la cuestión planteada mediante la elaboración de una propuesta que se plasmará en un escrito motivado que elevará al Consejo Rector para su eventual aprobación y ejecución. La propuesta será comunicada a la Dirección General de la Compañía.

La propuesta motivada del Comité podrá ser de archivo o de sanción.

4. Las denuncias clasificadas como “no urgentes”, las quejas y las reclamaciones se examinarán en la siguiente reunión ordinaria del Comité sin necesidad del nombramiento previo de un responsable de su investigación.
5. El Comité propondrá el archivo de la denuncia cuando, de las actuaciones practicadas se deduzca que los hechos no son constitutivos de una infracción de la

	NORMAS REGULADORAS	
	NORMA REGULADORA DEL CANAL ÉTICO DE GRUPO COFARES	
	Ref: NR009	Fecha: 27-12-2018

legalidad, del programa de cumplimiento de la compañía o cuando no hayan quedado suficientemente acreditados los hechos denunciados. La decisión de archivo no impedirá que se pueda ordenar una posterior investigación cuando aparezcan nuevos indicios que así lo aconsejen.

Junto a la propuesta, de archivo o de sanción, el Comité podrá elevar al Consejo Rector o al Director General de la compañía las recomendaciones que estime pertinentes, para la prevención de conductas contrarias al programa de cumplimiento o sobre cualquier otra circunstancia relativa al mismo, incluídas la adopción de medidas de carácter general, independientes de las concretas conductas personales que hubiesen sido examinadas. Las recomendaciones no serán directamente vinculantes pero deberán ser valoradas por los órganos de dirección de GRUPO COFARES.

El Comité de Cumplimiento, cuando aprecie especial gravedad o indicios delictivos en los hechos denunciados, recomendará al Consejo Rector que proceda a comunicar los hechos a las autoridades administrativas y/o judiciales, según proceda.

Artículo 6: derechos de denunciado

El denunciado y las terceras partes implicadas (posibles afectados, testigos...) tienen derecho a conocer la existencia de una denuncia en su contra. Este deber de información no implica en ningún caso revelar al denunciado la identidad del denunciante, o datos que permitan conocer o deducir su identidad, sino únicamente:

- I. que ha sido denunciado a través del canal ético implantado en la compañía
- II. cuáles son los hechos denunciados
- III. de la confidencialidad del sistema y no represalias por parte de la organización
- IV. de la posible comunicación de los datos a Jueces y Tribunales o a las personas, físicas o jurídicas, que se considere pertinentes, implicadas en cualquier fase de la investigación
- v. de la razón social y dirección del responsable del fichero que realice el tratamiento de la información

	NORMAS REGULADORAS	
	NORMA REGULADORA DEL CANAL ÉTICO DE GRUPO COFARES	
	Ref: NRoog	Fecha: 27-12-2018

- vi. de la finalidad del tratamiento de los datos
- vii. de la forma y dirección para ejercer los derechos de acceso (en ningún caso a la identidad y datos personales del denunciante), rectificación, cancelación y oposición
- viii. de consecuencias que conlleva realizar una denuncia falsa.

El plazo máximo para formalizar esta comunicación será de 3 meses a contar desde la recepción de la denuncia por el Comité de Cumplimiento.

Artículo 7: canal para proveedores y clientes

1. GRUPO COFARES pone a disposición de sus proveedores, clientes, y colaboradores externos un canal específico para que, desde sus respectivas posiciones, puedan formular denuncias en relación con potenciales incumplimientos de la legalidad y/o de lo dispuesto en el Código de Conducta de la compañía y/o en otras normas internas que les fuesen de aplicación, a través de su canal ético y mediante la cumplimentación de un formulario electrónico habilitado al efecto en la página web de la compañía.

GRUPO COFARES incluirá información sobre su existencia y forma de funcionamiento en los modelos de contratos con proveedores, clientes y/o colaboradores externos, así como en la página web.

2. El miembro designado por el Comité recibirá estas denuncias y las clasificará y tramitará con arreglo al procedimiento, los criterios y las condiciones establecidas en esta norma para aquellas denuncias formuladas por cooperativistas, empleados y directivos del GRUPO, con las salvedades recogidas en los párrafos siguientes.
 - El Comité las examinará directamente, aunque podrá delegar en alguno de sus miembros la función de realizar gestiones previas o de recabar informaciones que ayuden al esclarecimiento de los hechos. Para el logro de este objetivo tanto el Comité, a través de su Presidente, como la persona en que se hubiese delegado, podrán dirigirse directamente a los clientes o a los órganos o responsables de cumplimiento de las empresas suministradoras

	NORMAS REGULADORAS	
	NORMA REGULADORA DEL CANAL ÉTICO DE GRUPO COFARES	
	Ref: NRoog	Fecha: 27-12-2018

y proveedoras de GRUPO COFARES.

- Cuando, a criterio del Comité, la denuncia versase más sobre aspectos relacionados con los consumidores o usuarios, con la calidad de los servicios o las condiciones de suministro, dará traslado de la misma al departamento de la compañía que corresponda por razón de la materia, comunicándolo al Consejo Rector que, si no compartiese aquél criterio, podrá recabar el conocimiento de la misma.

Artículo 8: speak up system

GRUPO COFARES podrá habilitar, a través de la empresa que gestione los canales de denuncia, el soporte tecnológico necesario para permitir que todos los empleados y directivos de la compañía puedan formular preguntas o manifestar sus dudas sobre cuestiones concernientes al Programa de Cumplimiento Normativo y su aplicación, así como aquellas otras relacionadas con los programas de formación y apoyo en la materia.

Este sistema también favorecerá el intercambio de opiniones y experiencias sobre asuntos de interés en materia de cumplimiento normativo.

El sistema que operará exclusivamente en la intranet de la compañía contará con garantías de acceso y de salvaguarda de la identificación de los actores. La empresa prestataria del servicio informará trimestralmente sobre los asuntos más relevantes objeto de intercambio y debate, así como de las preguntas que se hubiesen formulado a través de este canal.

Artículo 9: protección de datos personales, plazos de conservación y confidencialidad.

1. Todos los datos de carácter personal que transiten por el canal ético de GRUPO COFARES están sujetos a los niveles más adecuados de protección conforme a lo dispuesto por la legislación española y de la Unión Europea. Se utilizarán siempre a los fines indicados, bajo estrictos criterios éticos y de acuerdo con los principios de proporcionalidad y mínima injerencia.

	NORMAS REGULADORAS	
	NORMA REGULADORA DEL CANAL ÉTICO DE GRUPO COFARES	
	Ref: NRoog	Fecha: 27-12-2018

2. Dicho datos personales se conservarán el tiempo estrictamente necesario para servir a la finalidad para la que fueron recabados. A tal efecto se establecen los siguientes plazos:

- Durante la investigación, se conservarán el plazo que dure la misma que, con carácter general, no podrá superar los 6 meses desde su inicio, salvo que el Comité justifique de forma motivada la necesidad de ampliar el plazo para un supuesto concreto. Finalizada el procedimiento por medio de resolución del Consejo Rector, deberán ser eliminados en el plazo máximo de 2 meses desde la resolución, salvo en aquellos supuestos en que haya que conservar los datos, sujetos a previo bloqueo, en base a los dispuesto en las disposiciones aplicables o en atención a posibles responsabilidades nacidas del tratamiento, durante el plazo de prescripción de estas.
- Si como consecuencia de la denuncia nos encontramos ante hechos probados que dan lugar a la apertura de una investigación posterior (procedimiento penal, laboral..) se deberán conservar el plazo que dure su tramitación y, una vez finalizada, se eliminarán en todo caso en el plazo máximo de 2 meses, con las mismas salvedades establecidas en el párrafo anterior respecto a su posible conservación, previo bloqueo.

Artículo 10: Ámbito de vigencia y entrada en vigor.

La presente Norma será de aplicación a los responsables de los canales denuncia de GRUPO COFARES, al Comité de Cumplimiento y a todas las personas vinculadas a la compañía de acuerdo con lo previsto en la misma.

Entrará en vigor el día de su aprobación por el Consejo Rector y se pondrá en conocimiento de todo el personal al servicio de la compañía. Asimismo se publicará un enlace en la página web de COFARES para que puedan acceder a la misma cuantas personas tengan interés en coadyuvar a mejorar la aplicación de nuestro Código de Conducta y Buenas Prácticas Corporativas.