



Grupo
SICOR

El Corte Inglés

**PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN
DE COMUNICACIONES RECIBIDAS A
TRAVÉS DEL CANAL ÉTICO**

Aprobado por el Órgano de Administración el

10 de septiembre de 2020.



Índice

1. Definiciones	1
2. Introducción	4
3. Ámbito de aplicación	5
4. Gestión del Canal Ético	6
5. Principios reguladores del Canal Ético	7
6. Garantías del denunciante de buena fe	9
7. Tramitación de las comunicaciones efectuadas	10
7.1. Competencia	10
7.2. Recepción	10
7.3. <i>Denuncias</i>	11
7.4. Sistema de Gestión de Denuncias	12
7.5. Análisis inicial	13
7.6. Acuse de recibo e información	14
7.7. Instrucción	16
7.8. Informe final y resolución	17
7.9. Denuncias que afecten a posibles responsabilidades penales	18
7.10. Efectos de la resolución	18
7.11. Concurrencia con acciones judiciales o administrativas	19
7.12. Registro e informe	19
8. Tramitación no formal	20
9. Protección de datos de carácter personal	21
10. Gestión y actualización del Canal Ético	23
11. Compromisos de la Función de Cumplimiento	24



12. Relación con otros procedimientos vigentes	25
13. Declaración de cumplimiento	26
14. Aprobación, entrada en vigor y actualización	27

1. Definiciones

Se relacionan a continuación las definiciones de aquellos conceptos (citados en *cursiva*) que se utilizarán de manera frecuente en el presente documento y en las normas relacionadas que conforman el *Sistema de gestión de Compliance penal* de EL CORTE INGLÉS.

- **EL CORTE INGLÉS/ La Organización:** a efectos del *Sistema de gestión de Compliance penal*, incluye a las entidades que conforman el *Perímetro de control penal*.
- **Perímetro de control penal:** incluye a El Corte Inglés S.A. y a las entidades que se adhieran a la *Política corporativa de prevención de la comisión de delitos* y al resto del *Sistema de gestión de Compliance penal* de EL CORTE INGLÉS, por decisión de su órgano de administración social. Se relacionan en el **Anexo I** de la *Política corporativa de prevención de la comisión de delitos*.
- **Grupo El Corte Inglés:** Grupo de sociedades cuya sociedad matriz es El Corte Inglés S.A. El Grupo El Corte Inglés está conformado por una serie de filiales con dos tratamientos diferenciados en materia de *Compliance*. Un primer grupo cuenta con gestión autónoma e independiente en materia de *Compliance* y, un segundo grupo, forma parte del *perímetro de control penal* de EL CORTE INGLÉS.
- **Consejo de Administración:** órgano de administración ~~social~~ de EL CORTE INGLÉS, en la medida que tienen asignadas la responsabilidad y autoridad fundamental de las actividades, la gobernabilidad y las políticas y a los que la *Alta dirección* de EL CORTE INGLÉS informan y rinden cuentas.
- **Comisión de Auditoría y Control:** *órgano delegado del Consejo de Administración de EL CORTE INGLÉS para estudio y seguimiento, entre otras materias, de las relacionadas con el cumplimiento normativo.*

- **Alta dirección:** Órgano de Alta Dirección de EL CORTE INGLÉS, en la medida que dirige y controla la gestión operativa de la *Organización*. En EL CORTE INGLÉS, la figura de la Alta dirección reside actualmente en los consejeros ejecutivos, miembros del Consejo de Administración que ejercen la función ejecutiva.
- **Responsable de Cumplimiento Normativo o CCO:** Órgano de prevención penal de EL CORTE INGLÉS, que está dotado de poderes autónomos de iniciativa y control, al que se le confía, entre otros cometidos, la responsabilidad de supervisar el funcionamiento y observancia del *Sistema de gestión de Compliance penal* de la *Organización*. La existencia del *Órgano de Compliance penal* da cumplimiento a la exigencia establecida en la normativa penal española (artículo 31 bis del Código penal español) en cuanto a la supervisión del *Sistema de gestión de Compliance penal*.
- **Dirección operativa:** *Miembros de la Organización* que, como primera línea de defensa, son responsables de cumplir con las políticas y procedimientos establecidos por EL CORTE INGLÉS.
- **Miembros de la Organización:** los integrantes del *Consejo de Administración*, la Alta dirección, directivos, empleados, trabajadores o empleados temporales o bajo convenio de colaboración, y voluntarios de la *Organización* y el resto de personas bajo subordinación jerárquica de cualquiera de los anteriores.
- **Socios de negocio:** cualquier persona jurídica o física, salvo los *Miembros de la Organización*, con quien la *Organización* mantiene o prevé establecer algún tipo de relación de negocios. A modo enunciativo, pero no limitativo, se incluyen intermediarios como agentes o comisionistas, asesores externos, proveedores, clientes, *joint-ventures* o personas físicas o jurídicas contratadas por alguna de las empresas del EL CORTE INGLÉS para la entrega y/o recepción de bienes y/o prestación de servicios.
- **Sujetos afectados por este documento:** todos los *Miembros de la Organización* así como los *Socios de negocio* o *Terceros* que decidan utilizarlo.

- **Tercero:** persona física o jurídica u organismo independiente de la *Organización*.
- **Comunicación:** declaración por la que cualquier miembro de EL CORTE INGLÉS deja constancia de una cuestión acerca del alcance, interpretación o cumplimiento de la normativa aplicable a la *Organización*. En función de su contenido, una comunicación puede contener una consulta o una denuncia.
- **Consulta:** comunicación por la que cualquier *Miembro, Socio de negocio o Tercero* de EL CORTE INGLÉS solicita una aclaración, respuesta o criterio sobre el alcance, interpretación o cumplimiento de la normativa aplicable a la *Organización*.
- **Denuncia:** comunicación relativa a un posible incumplimiento de la normativa aplicable a EL CORTE INGLÉS.
- **Denunciante:** persona física o jurídica con acceso al Canal Ético que realiza una denuncia.
- **Denunciado:** persona física o jurídica a la que se le imputa un presunto incumplimiento objeto de investigación por parte del Responsable de Cumplimiento Normativo de EL CORTE INGLÉS.
- **Incumplimiento:** comportamiento, activo u omisivo que suponga la infracción de la normativa aplicable a EL CORTE INGLÉS. Un incumplimiento, en función de su gravedad, puede abarcar desde el mero incumplimiento formal de un requisito incluido en una norma interna, hasta la comisión de hechos constitutivos de un delito potencialmente imputable a la *Organización*.

2. Introducción

El *Grupo El Corte Inglés* tiene implantado un Código Ético en el que establece los principios éticos y de actuación con los que se compromete en su actividad empresarial, y que define el marco de comportamiento a seguir por los *Miembros de la Organización*, en el desarrollo de su desempeño profesional.

En la voluntad de dar una adecuada respuesta ante cualquier duda, discrepancia o irregularidad en el cumplimiento de dicho Código, así como para colaborar en la vigilancia del cumplimiento del conjunto de las normas aplicables a la *Organización* y sus *Miembros*, se activa este Canal Ético como cauce de comunicación y conocimiento, a través del procedimiento que se regula.

El Canal Ético es, por tanto, un medio de comunicación confidencial y transparente para que, tanto los *Miembros de la Organización*, como otras partes interesadas de la misma, cuenten con un cauce adecuado para informar de aquellos comportamientos que puedan conllevar alguna irregularidad, o de algún acto contrario a la legalidad o a las normas de comportamiento del Código Ético y demás normas internas aplicables, sean cometidos por otros *Miembros de la Organización*, o por representantes o empleados de empresas que colaboran con EL CORTE INGLÉS en sus distintas actividades.

Su finalidad es establecer los mecanismos necesarios para comunicar y gestionar de manera temprana cualquier cuestión relacionada con el alcance, cumplimiento y la interpretación de la normativa aplicable a EL CORTE INGLÉS, así como, especialmente, aquellos comportamientos de los que pudiera derivarse un delito que pueda conllevar ***responsabilidad penal para la persona jurídica***.

El presente documento tiene como objetivo desarrollar el procedimiento de este canal de comunicación.

3. **Ámbito de aplicación**

Este *Procedimiento* es de obligado cumplimiento y de aplicación global y directa para todas las entidades que integran la *Organización* -independientemente de su ubicación geográfica- y vincula a todos sus *Miembros*, independientemente de la posición y de la función que desempeñan.

El alcance del presente *Procedimiento* abarca a todas las *Consultas y Denuncias* que puedan ser planteadas por cualquier *Miembro de la Organización, Socio de Negocio o Tercero*.

El Canal Ético de EL CORTE INGLÉS debe ser fácilmente accesible tanto a través de la intranet de la *Organización*, en un lugar visible para sus *Miembros*.

4. Gestión del Canal Ético

La gestión del Canal Ético corresponde al *Responsable de Cumplimiento Normativo*, quien asume la labor de recepción, verificación y tratamiento de las *comunicaciones* recibidas por los medios habilitados para ello. En todo el proceso de verificación quedarán garantizados los derechos fundamentales a la intimidad, a la defensa y a la presunción de inocencia de las personas involucradas en el mismo.

Las informaciones dirigidas al Canal Ético se remitirán a:

- **Correo electrónico:** etica@elcorteingles.es
- **Web:** www.elcorteingles.es
- **Intranet corporativa**
- **Dirección Postal:**

El Corte Inglés, S.A.

Responsable de Cumplimiento Normativo

C/ Hermosilla, 112

28009 Madrid

5. Principios reguladores del Canal Ético

- I. Los *Miembros de la Organización*, así como otras partes interesadas de éste, que tuvieran indicios racionales y razonables de la comisión de una irregularidad o de algún acto contrario a la legalidad, o a las normas de comportamiento del Código Ético y demás normas internas aplicables que ~~el~~ la *Organización* adopte voluntariamente, deberán comunicarlo al *Responsable de Cumplimiento Normativo* a través del Canal Ético.

En el caso de las personas que mantienen relación laboral con la *Organización*, relación mercantil o desarrollo de un servicio, esta obligación se considera parte imprescindible de la buena fe en el cumplimiento contractual.

- II. La identidad de la persona que notifique un *incumplimiento* a través del Canal Ético será tratada como información confidencial. Por ello, no será desvelada a los que pudieran verse inmersos en un proceso de verificación.

Los datos de las personas que realicen la *comunicación* sólo podrán ser desvelados a las autoridades administrativas o judiciales, en la medida en que éstos lo requirieran como consecuencia del procedimiento derivado del objeto de la *comunicación*, como a las personas implicadas en cualquier investigación posterior o procedimiento judicial iniciado por y como consecuencia de la misma. La cesión de los datos se hará en conformidad con lo preceptuado en la legislación sobre protección de datos de carácter personal.

- III. EL CORTE INGLÉS solicita esta colaboración en beneficio de un mejor funcionamiento de sus servicios, por lo que agradece y promueve su utilización. Solo en el caso de que, como resultado de la investigación, se compruebe que la *denuncia* ha sido interpuesta de mala fe, se comunicará -si existe relación laboral con el denunciante- al Departamento de Recursos Humanos para la adopción de las medidas adecuadas.

- IV. Se entenderá como denuncia de mala fe: (1) aquella que no esté basada en hechos o indicios de los que razonablemente pueda desprenderse un hecho anómalo o comportamiento irregular; (2) la formulada aun cuando el autor sea consciente de la falsedad de los hechos y/o los tergiverse voluntariamente; (3) la formulada con ánimo de venganza, acoso o difamación, o cuando la denuncia sólo busque un perjuicio personal o profesional hacia el afectado o la *Organización*.

6. Garantías del denunciante de buena fe

La *denuncia* de buena fe, ya sea realizada por personas ajenas o vinculadas a la *Organización*, no podrá dar lugar a ninguna consecuencia negativa, siendo una conducta que la *Organización* promueve y agradece, en beneficio del mejor desempeño de su actividad empresarial.

Si el *denunciante* de buena fe sufriese cualquier tipo de decisión perjudicial, lo pondrá en conocimiento del *Responsable de Cumplimiento Normativo*, quien promoverá su inmediata anulación, dando cuenta de ello en su Informe a los Órganos de Administración.

7. Tramitación de las comunicaciones efectuadas

7.1. Competencia

La tramitación de las comunicaciones presentadas a través del Canal Ético corresponde al *Responsable de Cumplimiento Normativo*, quien, bajo su responsabilidad, podrá delegar su instrucción en personas cualificadas, mediante designación específica para ello. Esta gestión incluye:

- Recepción de la *comunicación*.
- Examen inicial de su contenido.
- Asignación de una referencia, información al remitente e información al *denunciado* o *Terceros* afectados por la comunicación.
- Instrucción o comprobación de los hechos.
- Resolución y propuesta de actuación.
- Registro básico y elaboración de informes de funcionamiento.

La delegación para tramitación de *denuncia* se podrá realizar por el *Responsable de Cumplimiento Normativo* en una o varias personas, atendiendo a su naturaleza y dificultad.

7.2. Recepción

Se atenderán las informaciones recibidas en los distintos medios de acceso al Canal reflejados en el apartado 4 del presente *Documento*.

Todos los empleados tienen el derecho, pero, sobre todo, la obligación de poner en conocimiento del *Responsable de Cumplimiento Normativo* cualquier dato o indicio de que pueda haberse cometido o pueda cometerse un *incumplimiento*.

Una vez recibida la *comunicación*, el *Responsable de Cumplimiento Normativo* actuará en función de su contenido:

- Si el contenido de la *comunicación* es una *consulta*, el *Responsable de Cumplimiento Normativo* responderá a la mayor brevedad posible a todos los extremos planteados por la misma vía por la que le fue comunicada la consulta.
- Si del contenido de la *comunicación* se deriva la posibilidad de que un *Miembro de la Organización* haya cometido o pueda realizar un *incumplimiento*, dicha *comunicación* recibirá el tratamiento de *denuncia* y se registrará en el Sistema de Gestión de Denuncias a fin de proceder a su evaluación.
- Si se trata de una *comunicación* que afecte a una actuación de *Socios de Negocio*, se procederá a su comprobación, en colaboración con el área que mantenga la interlocución con dicho Socio.
- En el caso de las *comunicaciones* en que se ponga de manifiesto un mal funcionamiento de algún Departamento o Área de la *Organización*, o un incumplimiento de los compromisos con los clientes, se buscará la solución adecuada mediante los canales establecidos para ello.

7.3. *Denuncias*

Las *denuncias* habrán de contener para su tramitación:

- Los hechos o comportamientos a que afecta, y su repercusión sobre la *Organización*, el *denunciante*, *compañeros*, *Socios de negocio*, o *Terceros*.
- Los elementos de acreditación o prueba de que se dispone (documentos, testigos, etc.), que podrán acompañarse o referirse, para agilizar la gestión.

Si se incluye la identificación del denunciante, podrá acometerse la tramitación formal descrita en este *Documento*. De ser anónima, se acometerá el procedimiento no formal a que se refiere el punto 8 del presente documento.

7.4. Sistema de Gestión de Denuncias

El Sistema de Gestión de Denuncias es la herramienta que utilizará el *Responsable de Cumplimiento Normativo* para ordenar y documentar el desarrollo de sus cometidos.

Cuando el *Responsable de Cumplimiento Normativo* reciba una *denuncia*, cualquiera sea el cauce utilizado, la registrará con un número de referencia único a efectos de que sea fácilmente localizable, cumplimentando un formato normalizado de registro.

En la actualidad, el Sistema de Gestión de Denuncias de EL CORTE INGLÉS se gestiona con archivo en soporte papel. que cumple con los requisitos establecidos en la normativa de protección de datos y que se detallan en el apartado 9 del presente *Documento*.

En el caso de que la *denuncia* sea formulada mediante el buzón específico existente en la web corporativa, este cuenta con las medidas de seguridad técnicas y organizativas necesarias para garantizar el máximo nivel de confidencialidad posible. Según lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de Derechos Digitales y en el Reglamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas (en adelante, RGPD), la información que contenga datos de carácter personal sensible será tratada con las medidas de seguridad apropiadas con el fin de garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo sobre los derechos y libertades de las personas.

El *Responsable de Cumplimiento Normativo* mantendrá actualizado un listado de personas con capacidad de acceder a la información contenida en el buzón de Denuncias, con expresión de las acciones que pueden realizar. El acceso a los datos contenidos en documentos de tramitación del canal de denuncias quedará limitado exclusivamente al personal que lleve a cabo las funciones de cumplimiento, auditoría interna de la *Organización* y, en su momento, la auditoría externa.

7.5. Análisis inicial

Cualquier *comunicación* que se refiera a un posible *incumplimiento* (esto es, una *denuncia*) será gestionada por el *Responsable de Cumplimiento Normativo* en los términos descritos en el presente *Procedimiento*.

Para garantizar la máxima fiabilidad y potenciar la eficacia del *Responsable de Cumplimiento Normativo*, estas *denuncias* podrán cursarse a través de los diferentes canales de los que ya dispone EL CORTE INGLÉS, que van desde la comunicación verbal o escrita (por mail, por ejemplo) dirigida al *Responsable de Cumplimiento Normativo*, a la utilización del Canal Ético.

Recibida la comunicación, se procederá su análisis preliminar. No se tramitará ninguna *denuncia* en la que, de forma notoria, la actuación objeto de la misma no constituya una conducta que pueda implicar la comisión de alguna irregularidad o de algún acto contrario a la legalidad o las normas de comportamiento incluidas en el Código Ético.

Igualmente, dentro del primer análisis se valorará la conveniencia de remitir a otras instancias de la *Organización* informaciones que no sean objeto de este Canal o que tengan un procedimiento distinto y específico. También se decidirá si procede acumular la instrucción a otros procedimientos análogos ya en curso. El análisis inicial no deberá demorarse más de siete días.

El *Responsable de Cumplimiento Normativo* documentará los motivos para admitir a trámite o para archivar una *comunicación* relativa a un posible *incumplimiento*, a través de una **ficha**, que podrá contener, según los casos, los siguientes extremos:

- Información descriptiva de la *denuncia*, con expresión de su número de referencia única y su fecha de recepción.
- Resumen de datos aportados en la *denuncia*, con la discriminación de los datos objetivos y los datos subjetivos.

- Valoración del contenido de la *denuncia* y de la fiabilidad del *denunciante*.
- Análisis de la información y la documentación remitida con la *denuncia*.
- Medidas excepcionales adoptadas con carácter previo a la decisión sobre la admisión o no de la *denuncia*, en el supuesto en el que el *Responsable de Cumplimiento Normativo* las haya considerado necesarias o convenientes por motivos de urgencia.
- En el supuesto en el que la *denuncia* se derive de la respuesta a una consulta anterior, se podrá incluir el contenido de la *consulta* y la respuesta facilitada.
- Decisión sobre la admisión a trámite de la *denuncia*, con expresión, si se considera oportuno, de las actuaciones a seguir.
- Designación del instructor responsable, si se valorase conveniente delegar esta función, por parte del *Responsable de Cumplimiento Normativo*.

En función de la tramitación, esta ficha se irá completando con un resumen de la gestión realizada y resultado.

7.6. Acuse de recibo e información al denunciado

Una vez realizado el análisis preliminar de la *denuncia*, si en la misma estuviese correctamente identificado el *denunciante*, el *Responsable de Cumplimiento Normativo* procederá al acuse de recibo, con información en cualquiera de estos sentidos:

- Si la *denuncia* es considerada no pertinente, improcedente o no relacionada con los fines del presente *Procedimiento*, se enviará al *denunciante* una notificación informativa de ello.
- Cuando la *denuncia* sea considerada como pertinente, pero su contenido sea insuficiente, incompleto, o no proporcione el detalle necesario para que se pueda iniciar la instrucción del expediente, entonces se remitirá una notificación

informando al *denunciante* de la aceptación de la comunicación y solicitando la información adicional necesaria.

- Cuando la *denuncia* sea pertinente, y la información o documentación facilitada sea suficiente para el inicio de la correspondiente instrucción del expediente, entonces se remitirá una notificación informando al denunciante sobre el inicio de la gestión del mismo.

Los datos de quien formule la *comunicación* y de los *Miembros de la Organización* y *Terceros* deberán conservarse únicamente durante el tiempo imprescindible para la averiguación de los hechos denunciados.

En el supuesto de que los datos personales sean incorporados a un fichero de gestión, se pondrá especial cuidado en realizar las comunicaciones relativas al tratamiento de datos personales, del *denunciado* o *Terceros* que se citen en la *denuncia* o se incluyan en la instrucción, dentro del periodo máximo de tres meses que establece al respecto la normativa española en materia de protección de datos de carácter personales.

El Responsable de Cumplimiento o el instructor designado por este, habrán de poner de manifiesto al *denunciado* el contenido de la *denuncia* que le afecte, dando la oportunidad de exponer y acreditar su posición respecto de su contenido.

No obstante, cuando exista un riesgo importante de que dicha comunicación pusiera en peligro la investigación eficaz de los hechos objeto de la denuncia o la recopilación y análisis de las pruebas necesarias, el instructor justificará dicha situación por escrito los motivos, y lo remitirá al *Responsable de Cumplimiento Normativo* para que éste lo apruebe o lo deniegue.

Del mismo modo, EL CORTE INGLÉS debe garantizar en todo momento la confidencialidad del *denunciante* y la ausencia de represalias ante *denuncias* realizadas de buena fe. Por ello, se excluirá de la información que se facilite al denunciado en el ejercicio de su derecho de acceso la identidad del *denunciante* o aquellas circunstancias que lo hagan identificable frente al *denunciado*.

7.7. Instrucción

La instrucción se desarrollará por el *Responsable de Cumplimiento Normativo* o la persona o personas por él designadas para ello, en función del tipo de *denuncia* y de las comprobaciones que resulten precisas. En el transcurso de la instrucción se podrán realizar las siguientes actuaciones:

1. Solicitud de aclaración/información adicional: En los casos que se precise, requerirá a la persona que haya realizado la *comunicación* para que la aclare o complemente, aportando los documentos y/o datos de que pudiera disponer para acreditar la existencia de la actuación o conducta irregular.
2. Comprobación de la veracidad y la exactitud de la *comunicación* en relación con la conducta descrita, respetando los derechos de los afectados. Todos los *Miembros de la Organización* están obligados a colaborar lealmente durante el proceso de verificación. Las intervenciones de testigos y afectados tendrán carácter estrictamente confidencial. Podrán solicitarse notas o informes a Departamentos o Áreas afectadas.
3. Entrevista con el *denunciado*. Respetando sus derechos, se le informará del contenido de la *comunicación* para que exponga su versión de lo sucedido y pueda aportar los medios de prueba de los que dispusiere. Así mismo se mantendrán entrevistas privadas con todas las personas que pudieran verse involucradas. Atendiendo a la naturaleza de los hechos investigados, las entrevistas podrán realizarse con la presencia de un testigo (superior jerárquico, compañero de equipo u otra persona que se estime conveniente). En este caso, el testigo habrá de firmar las actas de las reuniones.

4. Informes periciales de profesionales internos o externos.
5. Acceso a documentos relacionados con el hecho denunciado, incluso a correos corporativos del denunciado, conforme las normas establecidas para ello.
6. Otras actuaciones que se estimen necesarias durante la tramitación.

De todas las sesiones de la instrucción y las entrevistas realizadas en el transcurso de la instrucción, el *Responsable de Cumplimiento Normativo* o, en su caso, el instructor, deberá dejar constancia escrita. En el caso de reuniones formales, en el momento de la finalización de cada reunión, se firmará una nota resumen con la conformidad, en lo posible, de todos los presentes.

7.8. Informe final y resolución

En los supuestos en que la comunicación o denuncia se haya podido resolver con una gestión específica, se dejará constancia de ella en la ficha mencionada en el apartado 7.5 anterior. Ahora bien, cuando la tramitación haya dado lugar a un proceso de instrucción, concluido el mismo, el *Responsable de Cumplimiento Normativo* redactará una **nota o informe de conclusión**. Si hubiese intervenido un instructor, este presentará un informe con propuesta de resolución, que habrá de ser decidida por el *Responsable de Cumplimiento*. El escrito de resolución deberá contener, como mínimo, los siguientes extremos:

- Descripción del caso denunciado.
- Acciones realizadas durante la instrucción del expediente, así como cualquier documentación relevante analizada y que pueda suponer evidencia para soportar las conclusiones.
- Resultados obtenidos en la investigación.
- Valoración o calificación de los hechos comprobados.
- Propuesta, en su caso, de medidas correctivas, dirigidas a quien tenga la capacidad de decisión y ejecución sobre las mismas.

El procedimiento deberá completarse en el plazo más breve posible, no superando los tres meses, salvo que la naturaleza de la materia investigada lo requiriese.

El *Responsable de Cumplimiento Normativo* comunicará por escrito la finalización de la instrucción al *denunciante* y *denunciado*, y su valoración, indicando si se ha producido o no un *incumplimiento* de la normativa aplicable a EL CORTE INGLÉS.

7.9. Denuncias que afecten a posibles responsabilidades penales

Cuando del contenido de la *denuncia* o de la instrucción de la misma se ponga de manifiesto la posible existencia de responsabilidades penales relevantes que puedan afectar a la *Organización*, el *Responsable de Cumplimiento Normativo* habrá de informar de inmediato al *Consejo de Administración*, a través de la *Comisión de Auditoría y Control*, o de su Presidente y al Director de Asesoría Jurídica. El *Consejo de Administración* de EL CORTE INGLÉS es responsable de adoptar las decisiones pertinentes respecto de la *denuncia*, una vez haya recibido informe adecuado de su contenido.

7.10. Efectos de la resolución

Si la resolución concluye que un *Miembro de la Organización* ha cometido algún *incumplimiento*, se procederá a aplicar medidas de corrección y, en su caso, se dará traslado al Departamento de Recursos Humanos para la aplicación de las medidas disciplinarias que correspondan, o al Departamento de Asesoría Jurídica, para las actuaciones oportunas.

Si la implicación es de un *Socio de Negocio* proveedor de mercancías, servicios y/o suministros, el *Responsable de Cumplimiento Normativo* dará traslado al Departamento o Área que haya realizado la contratación, o que sea responsable del cumplimiento de sus compromisos.

Con independencia de las medidas anteriores, si las actuaciones comprobadas tuvieran relación con una actuación administrativa o judicial, sea parte o no la *Organización*, se informará de inmediato a la Asesoría Jurídica y a las autoridades competentes.

7.11. Concurrencia con acciones judiciales o administrativas

Si en cualquier momento de la tramitación se tuviese conocimiento de la existencia de actuaciones en el ámbito judicial o administrativo por los mismos hechos, el *Responsable de Cumplimiento Normativo* podrá acordar la suspensión de la actuación del Canal Ético y reanudarla si hubiera aspectos relevantes no decididos en aquellas.

7.12. Registro e informe

En todo caso, de las comunicaciones recibidas, calificación y resolución se creará un registro sin datos personales, para acometer los estudios e informes correspondientes, y promover la corrección de las situaciones en que proceda.

De las comunicaciones recibidas, su gestión y, en su caso, resolución, el *Responsable de Cumplimiento Normativo* dará cuenta a la *Comisión de Auditoría y Control* y dejará constancia en el Informe anual al *Consejo de Administración*.

8. Tramitación no formal

En el caso de que la *comunicación* fuese anónima, el *Responsable de Cumplimiento Normativo* o persona en que este delegue, atendiendo a su apariencia y a los datos que aporte, en razón a la diligencia debida, podrá acometer una comprobación de los hechos y formular su conclusión y o propuestas de actuación sobre ello.

Esta comprobación no estará sujeta a los trámites establecidos en el punto 7 del presente documento, sino que se ajustará a la naturaleza de los hechos estudiados, respetando en todo caso las garantías que corresponden a las personas a que pueda afectar.

Del resultado se dará cuenta a la *Comisión de Auditoría y Control*.

9. Protección de datos de carácter personal

Los datos que se proporcionen a través del Canal Ético serán tratados para la gestión de las *comunicaciones* enviadas al Canal Ético, así como para llevar a efecto las actuaciones de investigación necesarias para resolver la consulta, impulsar la gestión o determinar si se ha cometido alguna infracción o se ha cometido un delito. En el caso de que se solicite el impulso de una gestión comercial o servicio concertado con la Empresa, los datos se trasladarán al área o departamento que deba dar la resolución solicitada por el comunicante.

EL CORTE INGLÉS se compromete a tratar en todo momento los datos de carácter personal de forma absolutamente confidencial y de acuerdo con las finalidades previstas en este procedimiento, adoptando las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, todo ello en cumplimiento de lo dispuesto en la legislación sobre protección de datos de carácter personal aplicable en cada momento. EL CORTE INGLÉS empleará en los formularios las leyendas exigidas por la ley para informar a los interesados claramente de las finalidades, uso y tratamiento de los datos de carácter personal recopilados.

Las personas que efectúen una *comunicación* a través del Canal Ético, deberán garantizar que los datos personales proporcionados son verdaderos, exactos, completos y actualizados. En cualquier caso, los datos que sean objeto de tratamiento en el marco de las investigaciones serán cancelados tan pronto como estas hayan finalizado, salvo que de las medidas adoptadas se deriven procedimientos administrativos o judiciales. Asimismo, los mencionados datos estarán debidamente bloqueados durante los plazos en los que de las denuncias presentadas o de las actuaciones llevadas a cabo pudieran derivarse responsabilidades.

Los usuarios del Canal Ético podrán en cualquier momento ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad- mediante comunicación escrita dirigida a:



El Corte Inglés, S.A.
Ref. LOPD
c/ Hermosilla, 112
28009 Madrid

o bien a etica@elcorteingles.es

10. Gestión y actualización del Canal Ético

Junto con la recepción de *comunicaciones* del Canal Ético y su tramitación, serán responsabilidad del *Responsable de Cumplimiento Normativo*:

- La gestión y mantenimiento del archivo de los casos recibidos y de los expedientes generados (documentación e informes derivados del tratamiento).
- La revisión y control del funcionamiento del Canal Ético.
- La elaboración de un informe anual de la gestión del Canal Ético o la inclusión del mismo en el informe de la Función de Cumplimiento.
- La incorporación de las modificaciones que se aprueben en el Canal Ético.

11. Compromisos de la Función de Cumplimiento

El *Responsable de Cumplimiento Normativo*, así como, en su apoyo, las personas que hayan actuado por su designación, y cualquier persona que intervenga en las fases de gestión y tramitación del Canal Ético o en la tramitación de *comunicaciones*, deberán actuar con respeto a lo establecido en el Estatuto de la Función de Cumplimiento Normativo, realizando el trabajo con la máxima diligencia y confidencialidad, absteniéndose de revelar informaciones, datos o antecedentes a los que tengan acceso en el ejercicio de su tarea, así como de utilizarlos en beneficio propio o de un *Tercero*.

El *Responsable de Cumplimiento Normativo* y toda persona que colabore en el procedimiento de gestión del Canal Ético habrán de abstenerse de actuar si, por las personas a que afecta la *comunicación*, o de la materia que se trata, se deriva conflicto de interés, comunicándolo al Comité de Cumplimiento y asignándose la tramitación a persona cualificada en que no concurra dicha situación.

12. Relación con otros procedimientos vigentes

Este Canal Ético sustituye el procedimiento de denuncia previsto en el Código Deontológico de Central de Compras. Por el contrario, no anula ni sustituye otros procedimientos específicos que se encuentren en vigor en la *Organización* como el de la Comisión de Investigación y Tratamiento de Situaciones de Acoso (CITSA) que continuará rigiéndose por su normativa específica.

Si una *denuncia* recibida en el Canal Ético incide en el ámbito de competencia del CITSA, la misma le será remitida por el *Responsable de Cumplimiento Normativo*.

13. Declaración de cumplimiento

Puesto que el cumplimiento de las normas y estándares éticos compromete a toda la *Organización* y constituye un objetivo estratégico para la misma, se espera que todo el personal conozca y respete el contenido de este *Procedimiento*. Igualmente y respecto de los *Socios de Negocio* con los que EL CORTE INGLÉS mantiene relaciones, se espera que desarrollen comportamientos alineados con la misma.

EL CORTE INGLÉS reaccionará de forma inmediata ante eventuales incumplimientos de lo establecido en este *Procedimiento*, dentro de los parámetros establecidos en la legislación vigente.

14. Aprobación, entrada en vigor y actualización

El presente procedimiento de Canal Ético ha sido aprobado por el *Consejo de Administración* de El Corte Inglés, S.A. en su reunión de 27 de septiembre de 2017.

A partir de ese momento se encuentra plenamente en vigor en todos sus términos.

Este procedimiento de Canal Ético habrá de mantenerse actualizado en el tiempo. Para ello debe revisarse de forma ordinaria con periodicidad anual, y de forma extraordinaria, cada vez que se produzcan variaciones en los objetivos estratégicos o legislación aplicable, procediéndose a presentar una propuesta de modificación por parte del *Responsable de Cumplimiento Normativo*, previa consulta con el Comité de Cumplimiento, a la Comisión de Auditoría y Control, quien la elevará, en su caso, al *Consejo de Administración* para su aprobación.

CONTROL DE CAMBIOS

CANAL ÉTICO

Tercera versión

Fecha Aprobación: 27/09/17

Ref. Doc. Cumplimiento: 4/2017

Fecha revisión	Conformidad	Prop. Modificación
28/11/18	Acuerdo Consejo Administración	Com. Auditoría y Control
10/07/19	Acuerdo Consejo Administración	Com. Auditoría y Control

Anexos

ANEXO I

Criterios de privacidad del Canal Ético

1. Objeto

El objetivo del presente Anexo al procedimiento de Canal Ético es informar a los comunicantes del tratamiento de los datos que se llevará a cabo para la gestión y tramitación de las denuncias presentadas a través del mismo. A estos efectos, los criterios de privacidad del Canal Ético se encontrarán asimismo definidos en la página web corporativa.

Para la correcta configuración y diseño del Canal Ético, la *Organización* da pleno cumplimiento a la normativa aplicable en materia de protección de datos; de manera especial el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y a su normativa de desarrollo.

Igualmente, el Canal Ético ha sido diseñado de conformidad con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de Derechos Digitales.

2. Tratamiento de sus datos personales y legitimación

La finalidad del Canal Ético es gestionar las notificaciones recibidas sobre incumplimientos de la normativa aplicable a EL CORTE INGLÉS, cometidos por *Miembros de la Organización o Socios de Negocio*, realizar la investigación de los hechos denunciados y adoptar las medidas correctivas pertinentes.

Se trata de un cauce de comunicación confidencial entre *Miembros de la Organización, Socios de negocio y Terceros*, vinculados a la *Organización*.

Se podrá comunicar cualquier posible incumplimiento relacionado con malas prácticas financieras, contables, comerciales o de cumplimiento normativo cometidas por *Miembros de la Organización* o entidades del *Perímetro de control penal*.

La información facilitada se conservará por un plazo de 3 meses desde que se resuelva el expediente, o 10 años si la denuncia tiene relación con Blanqueo de Capitales.

La legitimación viene dada por el consentimiento, el cual ha sido prestado y recabado a través del Canal Ético.

3. Destinatarios de los datos

Únicamente tendrá acceso a la información remitida por el interesado, el *Responsable de Cumplimiento Normativo* de EL CORTE INGLÉS, así como los colaboradores autorizados por éste (salvo cuando se solicite una gestión sobre operaciones comerciales en que hayan de intervenir los departamentos o áreas afectados).

No se cederán los datos a *Terceros*, salvo obligación legal, en cuyo caso la información estará a disposición de las Administraciones públicas, Jueces y Tribunales, para la atención de las posibles responsabilidades.

4. Ejercicio de derechos

En todo momento el interesado podrá ejercitar los derechos de acceso, oposición, rectificación y supresión de conformidad con lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre.

En determinadas circunstancias, los interesados podrán solicitar la limitación del tratamiento en sus datos, en cuyo caso únicamente los conservará el Canal Ético para el ejercicio o defensa de las reclamaciones.

Cuando sea técnicamente posible, el interesado podrá solicitar la portabilidad de sus datos a otro responsable del tratamiento.

Para ejercitar estos derechos, de conformidad con la legislación vigente, los interesados pueden utilizar la cuenta de correo etica@elcorteingles.es, adjuntando copia de un documento acreditativo (DNI o Pasaporte) e indicando expresamente el derecho que solicita.

La persona interesada podrá presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, especialmente cuando no esté satisfecha con el ejercicio de sus derechos, para más detalle consulte la web <https://www.agdp.es>.

5. Principio de proporcionalidad y minimización de datos

- Los datos personales recabados en el marco del Canal Ético: Su uso se limitará a lo estricta y objetivamente necesario para tramitar las denuncias y, si procede, comprobar la realidad de los hechos denunciados;
- Serán tratados en todo momento de conformidad con la normativa de protección de datos aplicable, para fines legítimos y específicos en relación con la investigación que pueda surgir como consecuencia de la denuncia;
- No se utilizarán para fines incompatibles;
- Serán adecuados y no excesivos en relación con las citadas finalidades.

6. Limitación al acceso de los datos

El acceso a los datos contenidos en estos sistemas quedará limitado exclusivamente a los órganos que tienen encomendada la labor de desarrollar las funciones de cumplimiento, de auditoría interna de la entidad y, en su momento, de auditoría externa.

Sólo cuando pudiera proceder la adopción de medidas disciplinarias contra un *Miembro de la Organización*, se permitirá el tratamiento de los datos al personal con funciones de gestión y control de Recursos Humanos.

Asimismo, y según se ha indicado, la *Organización* podrá servirse del apoyo de terceros profesionales, ajenos a la misma, para la prestación de determinados servicios relativos a la gestión del Canal Ético.

7. Medidas de seguridad y confidencialidad

La *Organización* se asegurará de que se adopten todas las medidas técnicas y organizativas necesarias para preservar la seguridad de los datos registrados al objeto de protegerlos de divulgaciones o accesos no autorizados.

A estos efectos, la *Organización* ha adoptado medidas apropiadas para garantizar la confidencialidad de toda la información y se asegurará de que los datos relativos a la identidad del denunciante no sean divulgados al denunciado durante la investigación, respetando en todo caso los derechos fundamentales de la persona, sin perjuicio de las acciones que, en su caso, puedan adoptar las autoridades judiciales competentes.