

Procedimiento sobre Comunicación de Incumplimientos

1.- Cuadro resumen

Nombre	Comunicación de Incumplimientos
Tipo de documento	Procedimiento
Área afectada	Todas
Objetivo	Procedimentar los canales de comunicación, así como el procedimiento a seguir para informar sobre los incumplimientos.
Documentación relacionada	Políticas.
Ubicación	Documentación del Plan/políticas, procedimientos y normas/procedimientos
Código	PCI
Aprobado por	Consejo Rector
Fecha de aprobación	29/03/2021
Número de revisiones	0
Fecha de la última revisión	-

2.- Objeto

El presente procedimiento regula los canales de comunicación establecidos por la Cooperativa para que los sujetos obligados por el Plan de Compliance, así como cualesquiera tercero interesado, pueda comunicar al órgano competente los posibles incumplimientos o infracciones que se produzcan en materia de Compliance.

El presente documento se integra en la normativa del Plan de Compliance, a la que COFARTE se obliga para la prevención penal en materia de derechos fundamentales y libertades públicas.

[20210329PCI-v.01](#)



3.- Responsabilidad del cumplimiento normativo

Corresponde al Compliance Officer la responsabilidad en la implementación y gestión del procedimiento.

Corresponde al Director de Informática y Automatización prestar el soporte técnico para llevar a efecto las previsiones de este Procedimiento.

Corresponde al Director/a de Recursos Humanos el apoyo y soporte al Compliance Officer en la llevanza por éste de los expedientes a raíz de incumplimientos del Plan de Compliance, y en particular, la realización, a solicitud del Compliance Officer, de las diligencias de averiguación necesarias, inclusive el mantenimiento de entrevistas con los afectados o terceros.

4.- Medidas preventivas

4.1.- Canales de comunicación.

Los canales de comunicación para solicitar consejo en materia de la política de Compliance penal, o comunicar de buena fe sospechas de irregularidades relacionadas con su contenido son los siguientes:

- Correo postal: mediante carta en sobre cerrado dirigida al Compliance Officer de la Cooperativa, a la siguiente dirección: Calle Mercedes, 6, Polígono Industrial Los Majuelos, Taco, C.P. 38108, La Laguna.
- A través del enlace que, para la materia de Compliance, aparece en la página web de COFARTE, www.cofarte.es
- Correo electrónico para la comunicación de incumplimientos y riesgos, a la siguiente dirección: canal-etico@cofarte.es
- Correo electrónico para la formulación de dudas, solicitud de consejos y cualquiera cuestión relacionada con la materia: complianceofficer@cofarte.es
- Verbalmente, mediante llamada telefónica al teléfono 627365605 o mediante entrevista personal con el Compliance Officer.

4.2.- La solicitud de información sobre el Plan de Compliance.

Los sujetos obligados por el Plan de Compliance y cualquier tercero interesado podrá solicitar, en relación con el Plan de Compliance, la información sobre éste que considere oportuna, así como los consejos y atención de dudas que estime pertinente.

Los canales que el interesado tiene a su alcance son los que siguen:

- Correo postal mediante carta en sobre cerrado dirigida al Compliance Officer de la Cooperativa, a la siguiente dirección: Calle Mercedes, 6, Polígono Industrial Los Majuelos, Taco, C.P. 38108, La Laguna.

[20210329PCI-v.01](#)



- A través del enlace que, para la materia de Compliance, aparece en la página web de COFARTE, www.cofarte.es
- Correo electrónico: complianceofficer@cofarte.es
- Verbalmente, mediante llamada al teléfono 627365605 o entrevista personal con el Compliance Officer.

El interesado expondrá el objeto de su petición en términos sencillos, concretando lo que solicita. Podrá adjuntar documentación o información en el formato que estime conveniente, explicando la finalidad e interpretación que haga de dicha información adicional.

El solicitante de información habrá de identificarse, garantizándose la confidencialidad sobre su identidad. Deberá indicar en su solicitud la forma y medio por el que desea recibir la información: bien por escrito a su dirección postal, dirección de correo electrónica (preferentemente profesional, o en su caso, personal de no existir aquélla) o recepción personal; bien verbalmente, mediante comunicación telefónica o entrevista personal.

El Compliance Officer atenderá y responderá la petición en el plazo máximo de cinco días desde su recepción. Dicho plazo podrá prorrogarse a diez días en el supuesto de que la información solicitada revista especial complejidad, de lo que se informará al solicitante.

El Compliance Officer, a la vista de las circunstancias y contenido del requerimiento -complejidad, excepcionalidad, trascendencia para la Cooperativa etc.- podrá solicitar del Comité de Ética y Prevención Penal que resuelva la cuestión planteada. En este caso, el Comité dispondrá de un plazo de quince días desde la recepción de la solicitud del interesado.

La resolución de la solicitud de información se hará por el medio escogido por el solicitante:

- Si la previsión es el correo postal, habrá de enviarse mediante carta certificada con acuse de recibo.
- Si la previsión es el correo electrónico, habrá de enviarse con confirmación de lectura, solicitando igualmente la confirmación de la recepción mediante correo de respuesta constatando "recibido".
- Si la previsión es la comunicación verbal se hará mediante conversación telefónica o personal a elección del solicitante.

4.3.- Comunicaciones de posibles incumplimientos e infracciones.

Los sujetos obligados por el Plan de Compliance y cualesquiera terceros interesados podrán comunicar sus sospechas fundadas de infracción o incumplimiento del Plan de Compliance o la legislación y normativa vigente que resulte de aplicación.

Dichas comunicaciones podrán ser extensivas a las personas concretas obligadas por el Plan de Compliance por su relación laboral o mercantil con COFARTE que, por su incumplimiento, pudieran dar lugar a responsabilidad de la Cooperativa.

[20210329PCI-v.01](#)



4.3.1. Principios rectores:

El procedimiento de actuación en materia de denuncias se regirá y guiará, de manera rigurosa, de acuerdo con los siguientes principios rectores y garantías, que serán de aplicación siempre y en todo momento, a todas aquellas comunicaciones que se reciban sobre este particular:

Confidencialidad y protección de la intimidad y dignidad de las personas implicadas: se asegura la estricta confidencialidad de las personas involucradas en cualquier comunicación o denuncia ante posibles incumplimientos. Respecto de los denunciantes se garantiza su confidencialidad salvo que su revelación constituya una obligación en el contexto de una investigación llevada a cabo por las autoridades o para salvaguardar el derecho de defensa de la persona afectada en el seno de un procedimiento judicial.

Prioridad y tramitación urgente en atención a la naturaleza de la denuncia: se tramitará con carácter de urgencia las denuncias que se reciban por cualquiera de las vías habilitadas. Se dará prioridad en la tramitación a las denuncias más graves frente a las menos graves.

Exhaustividad en el proceso de investigación: se garantizará la investigación exhaustiva de las denuncias que se reciban. Para la realización de estas investigaciones se podrá contratar por COFARTE servicios externos.

Garantías de actuación, incluidas las de carácter disciplinario: cuando consten acreditados, tanto los hechos como la comisión por parte de la persona/s denunciada/s, se actuará de conformidad con lo establecido para el régimen disciplinario, imponiéndose a la persona/s responsables la sanción que procedan.

Indemnidad frente a represalias: Se garantiza la indemnidad frente a represalias. Se entenderá por represalia cualquier acción u omisión, directa o indirecta, que esté motivada por una denuncia de buena fe y que cause o pueda causar perjuicios injustificados al denunciante.

Las anteriores cuestiones -confidencialidad y ausencia de represalias para las denuncias de buena fe-serán destacadas en el apartado del canal ético en el web site de Compliance, en el que se explicará con claridad el procedimiento para realizar las comunicaciones. Asimismo, se informará adecuadamente a los trabajadores sobre el modo de acceso a los canales de comunicación.

4.3.2.- Canales:

Los medios que el interesado tiene a su alcance para realizar las comunicaciones sobre cualquier sospecha de infracción o incumplimiento son los que siguen:

- Correo postal mediante carta en sobre cerrado dirigida al Compliance Officer de la Cooperativa, a la siguiente dirección: Calle Mercedes, 6, Polígono Industrial Los Majuelos, Taco, C.P. 38108, La Laguna.

[20210329PCI-v.01](#)



- A través del enlace que, para la materia de Compliance, aparece en la página web de COFARTE, www.cofarte.es
- Correo electrónico: canal-etico@cofarte.es
- Verbalmente, mediante llamada al teléfono 627365605 o entrevista personal con el Compliance Officer.

4.3.3.- Procedimiento

El interesado (denunciante) expondrá los hechos en los que se basa su comunicación, realizando una descripción detallada de los mismos, incluyendo todos los detalles que conozca, la fecha del incumplimiento que haya observado o su sospecha y los datos del presunto infractor y testigos, si los hubiera. Si dispone de documentación adicional que acredite los hechos deberá ser adjuntada a la comunicación, explicando la finalidad o interpretación que haga de dicha prueba.

En el caso de que realice la denuncia verbalmente, mediante llamada telefónica o entrevista personal, el Compliance Office habrá de dejar constancia documental de la misma por lo que podrá, a su criterio y comunicándolo al interesado, grabar la conferencia o extender un acta que será firmada por éste.

Las informaciones o hechos que se comuniquen deberán ser en todo momento expresadas de buena fe y asegurándose de aquello que se comunique. El Compliance Officer podrá rechazar la investigación de comunicaciones que no recojan todos los datos necesarios o que se realicen de mala fe.

Las denuncias realizadas con mala fe, es decir, a sabiendas de su falsedad o con el propósito de perjudicar a un compañero o superior, serán objeto de sanción disciplinaria. Ello sin perjuicio de la eventual responsabilidad penal por la posible comisión de un delito de injurias o calumnias, o la responsabilidad civil por lesión del derecho al honor.

El Compliance Officer habrá de remitir al interesado acuse de recibo de la comunicación en el plazo máximo de dos días desde su recepción, identificándose como la persona responsable de la llevanza del expediente e identificando, en su caso, a las personas que pudieran tener acceso a su identidad por razón de la tramitación del expediente, trasladándole, en cualquier caso, la obligación de confidencialidad de la empresa y de todas ellas. Asimismo, habrá de informarle sobre sus derechos en materia de protección de datos.

Confirmada la verosimilitud de la denuncia, en el sentido de descartar aquellas que a simple vista sean manifiestamente improcedentes, el Compliance Officer habrá de comunicar en el plazo más breve posible al denunciado los siguientes extremos: la circunstancia de la denuncia, los hechos denunciados, identificación de sí mismo como responsable de la llevanza del expediente, departamentos que pudieran ser informados de la denuncia y sus derechos en materia de protección de datos. No se informará sobre la identidad del denunciante. Esta comunicación podrá retrasarse si existe riesgo importante de que dicha notificación pone en peligro la capacidad para investigar de manera eficaz la alegación o recopilar las pruebas necesarias. En este supuesto, excepcionalmente, podrá retrasarse la comunicación al denunciado mientras exista dicho riesgo. No podrá dilatarse dicha comunicación más de tres meses a contar desde la

[20210329PCI-v.01](#)



presentación de la denuncia.

Recibida una comunicación de incumplimiento/infracción el Compliance Officer tendrá las facultades necesarias para dirigirse a cualquier persona vinculada para investigar los hechos denunciados.

Necesariamente, y sin perjuicio de la realización por el Compliance Officer de las diligencias que considere oportunas, éste habrá de realizar las siguientes actuaciones por sí mismo o, coordinadamente con el Compliance, por el Director/a de Recursos Humanos:

- Entrevista con el denunciante, para que confirme, en su caso, la comunicación, exponga los hechos en mayor detalle, etc.
- Entrevista con el denunciado, a fin de que traslade las explicaciones que considere oportuno, presentando los documentos, testigos y cualquier otra prueba de su interés.
- Entrevista con los testigos solicitados, en su caso, por denunciante y denunciado.

Finalizada la anterior investigación el Compliance Officer convocará al Comité de Compliance para que, en el plazo de cinco días desde la recepción de la comunicación de incumplimiento y a la vista de los hechos denunciados, resuelva sobre la propuesta de infracción. Este plazo podrá prorrogarse a diez días a criterio del Comité por causas justificadas. En este caso, habrá de comunicarse al denunciado dicha prórroga y los motivos en los que se sustenta.

En el caso de que el Comité de Compliance entienda que ha habido infracción en materia de Compliance, dará traslado al Consejo Rector proponiendo las medidas correctivas o sancionadoras que procedan, de conformidad con lo establecido en el Convenio Colectivo y, en su caso, el Código Disciplinario.

De entender que no ha existido infracción alguna, se decretará el archivo de la investigación. En este caso, las denuncias y la información y documentación archivada a consecuencia de aquéllas han de ser eliminadas del archivo en el plazo de dos meses desde su obtención.

4.3.4.- Disposiciones adicionales

El Compliance Officer habrá de llevar registro de las denuncias recibidas. El archivo digital estará convenientemente protegido, preferentemente mediante el establecimiento de medidas de seguridad informáticas específicas así como, en caso de registro físico, mediante su archivo bajo llave.

Habrà de comunicarse al denunciante el destino del expediente, en particular, su archivo, o, en términos genéricos, la adopción de las medidas correctivas oportunas para enmendar la situación. Dicha comunicación se realizará en el plazo máximo de tres meses desde la recepción por COFARTE de la comunicación de aquél.

Si del resultado del procedimiento se coligiera la necesidad de modificar algún aspecto del Plan de Compliance, el Compliance Officer iniciará el correspondiente procedimiento de modificación de conformidad con lo previsto en el Sistema de Gestión del Compliance.

[20210329PCI-v.01](#)

El presente procedimiento no es de aplicación a los supuestos de acoso sexual y/o por razón de sexo, que cuenta con un procedimiento específico en cuanto a su comunicación y tratamiento, contenido en el Plan de Igualdad de la Cooperativa.

[20210329PCI-v.01](#)

