

# PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN EN MATERIA DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

GRUPO SHOP AND ROLL

SEPTIEMBRE 2024

## I. INTRODUCCIÓN.

En la evolución y desarrollo de la cultura de cumplimiento normativo tiene especial importancia la capacidad de retroalimentación del Sistema Interno de Información que ha implementado. Dicha capacidad, que no es otra cosa que la de conseguir el mayor retorno de información de los miembros de la organización, todos ellos partes integrantes del sistema de cumplimiento, además de depender de la implicación personal de cada uno de ellos, también se ve influida por los vehículos y/o canales que puedan ponerse a disposición, por parte de la organización, para la circulación de la información.

De nada serviría todos los esfuerzos de SHOP AND ROLL GROUP en esta materia, si sólo se habilitara un canal unidireccional, generando un circuito con un único punto de salida u origen —SHOP AND ROLL GROUP— y un único punto de llegada o destino de la información —los miembros de la misma—. El sistema de cumplimiento normativo para funcionar adecuadamente debe contar con el necesario retorno de la información.

Es por ello por lo que la habilitación de distintos canales, que generen circuitos bidireccionales, con diferentes finalidades, será un elemento esencial para:

- Optimizar las funcionalidades del sistema. El sistema de cumplimiento normativo y los canales de comunicación internos y Web son herramientas creadas para dar soporte a los miembros de y al resto de partes interesadas.
- Gestionar el sistema de cumplimiento normativo. Lo que no se puede medir, no se puede gestionar, de ahí que debamos obtener toda la información posible en los extremos más relevantes del sistema. No puede existir un desarrollo a espaldas de las demandas y/o necesidades en esta materia de los miembros de SHOP AND ROLL GROUP.
- Vigilar el sistema de cumplimiento normativo. Sobre la base de la corresponsabilidad, todos los miembros de la organización deberán mostrarse vigilantes ante incumplimientos o no conformidades en materia de cumplimiento normativo en el entorno de estando obligados a comunicar o denunciar estas conductas contrarias a las buenas prácticas aprobadas.

El Sistema Interno de Información y los canales de comunicación deberán cumplir las previsiones de la “Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción” como norma de transposición de la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019 y, para su eficacia, deberán seguir cuatro exigencias básicas:

#### Accesibilidad

Los canales de comunicación deben estar a disposición de todos los miembros de la organización e, incluso, de aquellos terceros que pudieran tener un interés legítimo para su utilización. Se facilitará el acceso a los mismos, removiendo cualesquiera barreras que puedan desincentivar su uso.

#### Sencillez

Los canales de comunicación no pueden ofrecer dificultad alguna en su proceso para el usuario como emisor de la comunicación o como el receptor de la misma. Tampoco el proceso podrá adolecer de ambigüedades o términos que puedan admitir distintas interpretaciones, susceptibles de generar incertidumbres o confusión.

#### Seguridad

Los canales de comunicación, entendido como un proceso cerrado, deberán ser objeto de protección, para la salvaguarda de la identidad del informante, del afectado y del contenido de la información. La confidencialidad en los procesos de comunicación es esencial para alcanzar la eficacia, evitándose así el peligro de las represalias.

#### Utilidad

Los canales de comunicación deberán alcanzar un resultado mensurable. En tal sentido, se desarrollarán indicadores para establecer su rendimiento.

Estas cuatro exigencias generarán un entorno de confianza en los potenciales usuarios, con el objetivo de lograr una circulación óptima de la información en materia de cumplimiento normativo.

## II. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Desde un punto de vista interno, este procedimiento se aplicará a las tres entidades que componen nuestra organización, utilizando el término para hacer referencia a ambas; es decir, a toda la organización en sentido amplio:

- SHOP AND ROLL GROUP, S.L. España, con domicilio en C/ Montalbán N°7, C.P. 28014, Madrid y provista de C.I.F. número B-87705323.
- GRUPO OM COMUNICACIÓN VISUAL, S.L.U., con domicilio social en la calle Mariano Benlliure, 2 (28521) – Rivas Vaciamadrid (MADRID) y está provista de C.I.F. número B-85330421).
- SHOP AND ROLL ESPAÑA, S.L.U., con domicilio social en Pol. Ind. San Miguel C/ Río Martín nº6, C.P. 50830, Villanueva de Gállego, Zaragoza y está provista de C.I.F. número B70717160.

## III. PRINCIPIO DE ACTUACIÓN.

En materia de procedimientos de comunicaciones en SHOP AND ROLL GROUP, se deberán respetar toda una serie de principios de actuación, que regirán, como norma general, en todos estos procedimientos. Resulta importante asentar en la sociedad la conciencia que debe perseguirse a quienes quebrantan la Ley y que no deben consentirse ni silenciarse los incumplimientos. Esta es la principal finalidad de esta Ley: *proteger a los ciudadanos que informan sobre vulneraciones del ordenamiento jurídico en el marco de una relación profesional.*

Estos principios de actuación han de permitir el fin último de la norma y encuentran su justificación en la búsqueda de la eficacia de los sistemas y canales de información, así como de las cuatro exigencias expuestas anteriormente.

### 1. Principio de Accesibilidad

Se facilitará a todos los usuarios la formación e información precisa y adecuada para el conocimiento de todos los canales de comunicación que

tienen a su alcance, al objeto que puedan ser utilizados por todos los interesados. No todos los canales de comunicación tienen la misma naturaleza y finalidad, por lo que se deberá utilizar el canal correspondiente al objetivo pretendido por parte del usuario. No obstante, en ningún caso, un error en el canal utilizado invalidará la comunicación, sobre la base de la aplicación del principio anterior.

## 2. Principio de Especialidad

Estos canales de comunicación se integran en el sistema de cumplimiento normativo. Especialmente, el canal de comunicación de infracciones tiene un ámbito específico de actuación referido a comunicación sobre de infracciones del Derecho de la UE (art. 2 de la Directiva 2019/1937) recogidas en la ley de protección al informante y las que puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave, de ahí que sólo puedan ser utilizados en este contexto y no tenga una vocación general.

## 3. Principio de Responsabilidad.

Los canales de comunicación nacen con una vocación constructiva y deberán ser utilizados con la misma vocación por los usuarios. Esto obliga a que éstos les den un uso responsable. Las comunicaciones realizadas con mala fe o las comunicaciones temerarias, repetitivas o falsas constituirán una infracción grave del sistema de cumplimiento normativo de SHOP AND ROLL GROUP.

## 4. Principio de Confidencialidad.

Se garantizará el anonimato de los usuarios (informantes y afectados), siendo éstos los que decidan permanecer en tal situación o si, por el contrario, realizan la comunicación de la infracción de forma nominativa. No obstante, la resolución de meras consultas siempre será difundida, por el interés general de la organización, omitiendo cualquier dato que pudiera identificar al emisor de la consulta.

## 5. Principio de Protección al Usuario

Además del principio anterior, se respetará la normativa anti-represalias para la protección de aquellos usuarios que hayan puesto de manifiesto algún incumplimiento, de conformidad, con el objetivo que se ampare la actuación responsable en materia de cumplimiento normativo.

#### IV. CANALES DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN.

Conforme al principio de accesibilidad, SHOP AND ROLL GROUP no ha renunciado a los clásicos o tradicionales canales de comunicación, implementando otros mediante herramientas informáticas y telemáticas que, sin duda, son más atractivos para el usuario general, familiarizado con este tipo de herramientas, promoviéndose así la utilización de estos canales, incluso, fuera del centro de trabajo.

Los canales que ha implementado para la realización de cualquier comunicación, en materia de cumplimiento normativo, son:

a) Comunicación Directa a nivel superior jerárquico.

Todo miembro de la Organización podrá realizar una comunicación, de forma verbal o por escrito, en materia de cumplimiento normativo, a cualquier superior jerárquico, el cual estará obligado a:

- Recibirla, con independencia que los hechos comunicados no tengan relación con su área o departamento.
- Tramitarla, lo que supondrá el traslado de la misma al responsable del Departamento de Cumplimiento Normativo, respetando el anonimato del comunicante, salvo renuncia expresa. Este reporte se llevará a cabo de forma escrita, mediante un breve informe. No obstante, podrá ser verbal sólo en los casos en los que la comunicación haya tenido dicho carácter, y no revista especial complejidad, trasladándose a un acta o grabando la conversación y almacenándola en sistemas seguros de información.
- Confirmar al usuario que su comunicación ha sido trasladada al Departamento de Cumplimiento Normativo.
- Respetar el deber de confidencialidad en todo el proceso de la comunicación, sin que pueda revelar, salvo que el comunicante se lo autorice por escrito, ningún extremo acerca de su identidad o del contenido la comunicación a persona distinta del responsable de Cumplimiento.

b) Comunicación Directa al Departamento de Cumplimiento Normativo.

Todo miembro de SHOP AND ROLL GROUP podrá realizar una comunicación, de forma verbal o por escrito, en materia de cumplimiento normativo, al responsable o a cualquier miembro del Departamento de Cumplimiento Normativo, el cual estará obligado a darle la tramitación correspondiente, en función de los procedimientos arbitrados, que se expondrán a continuación.

Para tal fin, el Departamento de Cumplimiento Normativo utiliza un canal específico, para consultas y comunicación de infracciones, a través del siguiente correo electrónico: [privacy@shopandroll.com](mailto:privacy@shopandroll.com)

La comunicación de infracción podrá ser formulada de manera anónima, de conformidad con lo previsto en la exposición de motivos y art. 7.3 de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción y art. 24.1 Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Para el caso de que no fuera anónima, el Departamento de Cumplimiento Normativa velará por la confidencialidad de la comunicación y de los trámites subsiguientes.

c) Comunicación Directa a través de los Canales telemáticos de Consultas y Comunicación de Infracciones habilitados.

Todo miembro de SHOP AND ROLL GROUP, así como terceros interesados, podrán realizar una comunicación, en materia de cumplimiento normativo, a través de los canales de consultas y comunicación de infracciones habilitados.

Estos canales podrán ser:

- Interno: A través del correo electrónico del responsable del Departamento de Cumplimiento Normativo o del correo [privacy@shopandroll.com](mailto:privacy@shopandroll.com).
- Web: A través de la página web corporativa, mediante formulario habilitado. Este canal se podrá utilizar también por el personal interno.

Existirá un Canal Externo de Información que será titularidad de la Autoridad Independiente de Protección del Informante, A.A.I. (AIPI) en el que toda persona física podrá informar ante la AIPI, o ante las autoridades u órganos autonómicos correspondientes, de la comisión de cualesquiera acciones u omisiones incluidas en el ámbito de aplicación de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, ya sea directamente o previa comunicación a través del correspondiente canal interno de la empresa o entidad.

La comunicación de infracción podrá ser formulada de manera anónima, de conformidad con lo previsto en la exposición de motivos y art. 7.3 de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción y art. 24.1 Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Para el caso que no fuera anónima, el Departamento de Cumplimiento Normativa velará por la confidencialidad de la comunicación y de los trámites subsiguientes.

## V. CONTENIDO DE LAS COMUNICACIONES.

Todos los canales de comunicación habilitados por SHOP AND ROLL GROUP, expuestos anteriormente, son herramientas propias del Sistema de Cumplimiento Normativo de la organización. Ello hace que su contexto natural sea ese, sin que puedan ser utilizados para cuestiones distintas o ajenas al cumplimiento normativo conforme al principio de especialidad. Además, según este principio las comunicaciones podrán ser de dos tipos, afectando al contenido de la comunicación:

- Consultas en materia de cumplimiento normativo.
- Comunicación de infracciones en materia de cumplimiento normativo.

Solo podrá utilizar el canal de comunicación de infracciones la persona usuaria establecida por la Ley:

- a) Las personas que tengan la condición de empleados públicos o trabajadores por cuenta ajena;

- b) los autónomos;
- c) los accionistas, partícipes y personas pertenecientes al órgano de administración, dirección o supervisión de una empresa, incluidos los miembros no ejecutivos;
- d) cualquier persona que trabaje para o bajo la supervisión y la dirección de contratistas, subcontratistas y proveedores.

Esta persona usuaria deberá decidir si se encuentra ante una situación en la que se ha generado una incertidumbre o duda sobre cómo se debiera actuar (una consulta); o si se encuentra en una situación en la que ha conocido que se va a llevar a cabo un incumplimiento o no conformidad o ya ha ocurrido y ha sido testigo (una comunicación de infracción o denuncia).

En ambos casos, la persona usuaria tendrá la libertad para definir, con mayor o menor detalle, la situación relevante que justifica la comunicación quedando limitada por la materia: cumplimiento normativo, según la Ley 2/2023, de 20 de febrero, (que traspone la Directiva 2019/1937) y el resto de normas de aplicación. Se promoverá que las comunicaciones sean lo más exhaustivas posible, en cuanto a la descripción de los hechos, para un mejor análisis.

En todo caso, se recomienda que toda comunicación, ya sea consulta ya sea sobre infracción, se manifiesten los siguientes datos:

- Persona/s que realiza la consulta / comunicación.
- Departamento o área de donde se ubica la actuación relevante.
- Fecha de la actuación relevante o, si no fuera posible, una estimación.
- Descripción pormenorizada de la actuación relevante, así como las personas que han intervenido.
- Si dispusiera de ellas, pruebas que puedan fundamentar la comunicación o posible ubicación de las mismas.

No obstante, la ausencia de alguno de estos datos, o su insuficiencia, no conllevará automáticamente la inadmisión de la comunicación. El Departamento de Cumplimiento Normativo, en la medida de lo posible, tratará de completar la información relevante salvo la identidad del comunicante,

respetándose su anonimato para tramitar convenientemente la comunicación y consiguiente informe.

En caso que una persona o entidad presente una comunicación de infracción y no se encuentre dentro del ámbito personal de aplicación de la Ley, se dará curso a la comunicación aunque la persona que realice la comunicación no gozará de todos los derechos establecidos en la Ley.

Por último, el usuario podrá acompañar cuantos documentos estime conveniente para ilustrar su comunicación.

## VI. PROCEDIMIENTOS.

Los procedimientos implementados por SHOP AND ROLL GROUP para la admisión, tramitación y resolución tanto de las comunicaciones relativas a consultas como aquellas relativas a infracciones, con independencia de los canales que hayan sido utilizados, por cuanto que el destinatario final siempre debe ser el Departamento de Cumplimiento Normativo. En este sentido, será dicho Departamento el responsable de la instrucción y resolución de las consultas y de la instrucción de las comunicaciones de infracciones, que se regirán por las siguientes normas:

### PROCEDIMIENTO DE CONSULTAS.

- Fase Inicial: registros y clasificación.
- 1. Registro documental/electrónico de la consulta (asignación de número de expediente). Expediente: Consulta 1/2024.
- 2. Acuse de recibo al consultante en un plazo de 3 días, siempre que fuera posible, atendiendo al canal utilizado. Se le informará de la preparación y evacuación de la consulta y del derecho que tiene a mantener el anonimato.
- 3. Anonimización de los datos en caso que la consulta no sea anónima y el consultante no hiciera expresa renuncia a su derecho de mantener su anonimato.

4. Aplicar los criterios de clasificación en cuanto al ámbito, naturaleza y relevancia de la consulta, fijando los hechos consultados y su categorización:

- Calificación de la comunicación a fin de determinar si se trata de una:

- a) Consulta
- b) Comunicación de infracción.
- c) Comunicación no procedente.

En el supuesto b) se archivará el expediente abierto con una sucinta motivación y se abrirá el correspondiente expediente de comunicación de infracción.

En el supuesto c) se archivará el expediente abierto con una sucinta motivación, comunicándose así al consultante y resto de interesados, en su caso.

- Determinación de la materia objeto de la consulta:

- a) Cuestiones acerca de los principios y valores corporativos de SHOP AND ROLL GROUP
- b) Cuestiones relacionadas con los Códigos de Conducta de SHOP AND ROLL GROUP.
- c) Cuestiones relacionadas con las Políticas corporativas.
- d) Cuestiones relacionadas con Procedimientos y/o Protocolos en materia de cumplimiento normativo.

• Fase Intermedia. Determinación del objeto de consulta y proceso de resolución.

La Dirección de Cumplimiento Normativo identificará el contenido de la consulta, la problemática y el ámbito de incertidumbre y procederá a resolver la consulta en el plazo de 15 días, prorrogable por otros 15 días más, si, por la complejidad de la consulta, fuera preciso.

• Fase Final: Resolución y Publicidad.

Comunicación al consultante. En el caso que fuera posible, al haberse identificado el consultante, transcurrido el plazo anterior, la Dirección de

Cumplimiento Normativo tendrá un plazo de 10 días naturales para notificar la resolución de la consulta.

Publicidad de la consulta. Del expediente de consulta se publicará exclusivamente en la intranet de la organización:

1. La identificación del problema o ámbito de incertidumbre.
2. La resolución de la consulta.

## PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN DE INFRACCIONES

- Fase Inicial. Registro y Calificación.
  1. Registro documental/electrónico de la comunicación de la infracción (asignación de número de expediente). Expediente: *Comunicación Infracción 1/2023*.
  2. Acuse de recibo al comunicante en un plazo máximo de 7 días, atendiendo al canal utilizado. Se le informará de la incoación del expediente correspondiente, así como del derecho que tiene a mantener el anonimato.
  3. Anonimización de los datos en caso que la comunicación no sea anónima y el comunicante no hiciera expresa renuncia a su derecho de mantener su anonimato.
  4. Aplicar los criterios de clasificación en cuanto al ámbito, naturaleza y relevancia de la posible infracción, fijando los hechos comunicados y su categorización:
    - Calificación de la comunicación a fin de determinar si se trata de:
      - a) Consulta.
      - b) Comunicación de Infracción.
      - c) Comunicación no procedente.

En el supuesto a) se archivará el expediente abierto con una sucinta motivación y se abrirá el correspondiente expediente de consulta.

En el supuesto c) se archivará el expediente abierto con una sucinta motivación, comunicándose así al consultante.

Determinación de la materia objeto de la posible infracción.

Determinación de la gravedad del eventual incumplimiento comunicado, pudiendo calificar la sospecha como:

- a) Muy grave.
- b) Grave.
- c) Leve.

Fase Reporte Interno.

Se llevará a cabo en función de la calificación de la sospecha:

- Reporte de urgencia a la Dirección General: este tipo de reporte se empleará en aquellos expedientes registrados cuya información sea calificada como sospecha de incumplimiento muy grave y lleve aparejadas consecuencias jurídicas, económicas y/o reputacionales para SHOP AND ROLL GROUP.

Estos supuestos exigirán un plan de acción ágil y eficaz para evitar o, al menos, mitigar los efectos del eventual incumplimiento o no conformidad, en caso de confirmarse.

En el reporte de urgencia se incluirá necesariamente la planificación de la actividad inspectora, según el Procedimiento de investigación, que deberá contemplar el cumplimiento de los plazos previstos, la estimación del presupuesto, las técnicas de investigación e intervención de profesionales internos o externos que participarán en el proceso de investigación.

- Reporte operativo a la Dirección General: este tipo de reporte se empleará para el resto de expedientes; es decir, aquellos expedientes registrados cuya sospecha sea calificada como grave o leve y se elevará junto con el informe de Sistema de Cumplimiento Normativo.
- Memoria anual: la presentación de la memoria anual procederá, en todo caso, al final de cada ejercicio, al objeto de consolidar tanto los reportes de urgencia como los operativos, haciendo constar igualmente aquellos expedientes registrados con la calificación de no procedente.

En dicha memoria anual se reflejará el resumen de las acciones y actuaciones llevadas a cabo durante el ejercicio por la Dirección de Cumplimiento.

Fase Final: Diligencias preliminares y Procedimiento a seguir.

La Dirección de Cumplimiento Normativo iniciará una fase de diligencias preliminares, al objeto de recabar información sobre los hechos presuntamente infractores comunicados, con el objetivo de confirmar el juicio de credibilidad preliminar. No consiste en realizar una investigación completa de la posible infracción, sino que se llevarán a cabo las acciones imprescindibles para realizar una valoración sobre el destino de la comunicación de infracción: a) archivo, para el caso que no existieran indicios suficientes de incumplimiento; b) informe favorable para la iniciación de un proceso de investigación.

Si de las diligencias preliminares se concluyera que no existen motivos suficientes como para iniciarse un procedimiento investigador, ya sea por falta de autor conocido, por falta de acreditación de los hechos comunicados o por la escasa o nula relevancia del comportamiento presuntamente cometido, la Dirección de Cumplimiento Normativo archivará, de forma motivada, el expediente de comunicación de infracción. Ello no obsta para que, pese al archivo, se puedan acordar realizar las recomendaciones correspondientes, en materia de cumplimiento normativo, a las que se les dará el trámite correspondiente.

Por otro lado, si las diligencias preliminares llevadas a cabo aconsejarán la iniciación de un procedimiento investigador, se iniciará conforme al *Procedimiento de Investigación Interna*.

La fase de instrucción para la realización de las investigaciones y para dar respuesta al informante no podrá ser superior a tres meses, salvo casos de especial complejidad que requieran una ampliación del plazo, en cuyo caso, este podrá extenderse hasta un máximo de otros tres meses adicionales.

#### Resolución motivada.

Tras el estudio de la comunicación de infracción, la cual representa una sospecha grave, así como de las diligencias preliminares llevadas a cabo, las cuales ponen de manifiesto una apariencia de veracidad, sin que suponga prejuzgar los hechos comunicados, el juicio de credibilidad preliminar realizado aconsejó iniciar un proceso de investigación, conforme a lo establecido en el manual de Procedimiento de Investigación Interna.

El procedimiento investigador a seguir será el propio para las sospechas de incumplimientos graves y muy graves.

Se procede a notificar a la persona afectada por la comunicación la decisión adoptada.

## VII. ÓRGANO COMPETENTE Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

De conformidad con las competencias asignadas a la Dirección de Cumplimiento Normativo y Asistencia Legal, todos los canales de comunicación implementados en SHOP AND ROLL GROUP, para la recepción de consultas y comunicación de infracciones, serán gestionados internamente y de forma exclusiva por el responsable de cumplimiento normativo, el cual adoptará, en todo caso, las medidas necesarias para preservar la identidad y garantizar la confidencialidad de los datos correspondientes a las personas afectadas, de acuerdo con la “Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción” y el artículo 24, ap. 2 y 3, de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre (LOPDGDD).

Dicho órgano será el encargado del tratamiento de todos los datos contenidos en las comunicaciones recibidas.

El Departamento de Cumplimiento Normativo y Asistencia Legal conservará, en el sistema de comunicaciones, los datos de quien formule la comunicación, así como los de otras personas afectadas, el tiempo imprescindible, en atención a la naturaleza de la comunicación, así como la forma de proceder frente a la misma

Los datos se conservarán durante el tiempo necesario para atender y gestionar las comunicaciones de infracciones y efectuar las investigaciones necesarias. Asimismo, para la realización o toma de decisión necesaria correspondientes a cada comunicación recibida, cumpliendo con las obligaciones legales correspondientes. La información se conservará debidamente bloqueada por los periodos adicionales necesarios para la prescripción de eventuales responsabilidades legales.

