



# Reglamento de procedimiento para las empresas del grupo EDEKA-Verbund en relación con el procedimiento de denuncia conforme a la Ley alemana de diligencia empresarial en las cadenas de suministro (LkSG)

Última actualización: julio de 2023

## Índice

1. Objetivos y ámbito de aplicación del procedimiento de denuncia.....	1
2. Punto central de denuncia para las empresas del grupo EDEKA-Verbund .....	2
3. Desarrollo del procedimiento de denuncia .....	3
3.1 Presentación de denuncia en la plataforma de denuncia .....	3
3.2 Comprobación de la reclamación .....	3
3.2 Respuesta al denunciante de la notificación.....	4
4. Persona de contacto para procedimientos de reclamación .....	4
5. Protección de la confidencialidad de la identidad .....	4
6. Garantizar la protección ante la discriminación o el castigo.....	5

## 1. Objetivos y ámbito de aplicación del procedimiento de denuncia

El procedimiento de denuncia para las empresas del grupo EDEKA-Verbund permite que cualquier persona que pudiera verse afectada informe de riesgos o incumplimientos de obligaciones en relación con derechos humanos o medioambientales originados como resultado de las acciones económicas de una empresa del grupo EDEKA-Verbund en su propia área de negocio o en la de un proveedor.

El procedimiento de denuncia y la consecuente creación de un punto de denuncia para informar de estos riesgos o incumplimientos se concibe como un «sistema de detección temprana» a lo largo de la cadena de suministro. Es un sistema abierto a cualquier persona que pudiera verse afectada, es decir, tanto del personal<sup>1</sup> de las empresas del grupo EDEKA-Verbund como cualquier persona que participe en la cadena de suministro.

Mediante el procedimiento de denuncia, las empresas del grupo EDEKA-Verbund tienen la capacidad de detectar las infracciones legales inminentes de manera precoz mediante medidas preventivas o de subsanar las infracciones que ya se hayan producido.

El procedimiento de denuncia de las empresas de EDEKA-Verbund es útil para **todos los riesgos o incumplimientos de obligaciones en relación con derechos humanos o medioambientales** que contempla el artículo 2, apartados 2 y 3, de la LkSG.

---

<sup>1</sup> En aras de una mayor legibilidad, en el presente reglamento de procedimiento omitimos el uso simultáneo de las formas lingüísticas de los géneros masculino, femenino y diverso (m/f/d). Todas las denominaciones de personas se aplicarán por igual a todos los géneros.

Las prohibiciones en relación con los derechos humanos incluyen:

- el trabajo infantil (generalmente la prohibición del trabajo a niños menores de 15 años),
- el trabajo forzoso,
- la esclavitud, la explotación sexual,
- la desconsideración de las normas de salud y seguridad que impone la legislación de la localidad de trabajo,
- la privación de un salario adecuado,
- el uso de fuerzas de seguridad privadas o públicas, si estas no están sometidas a un adecuado control, incluida la prohibición de tortura o el trato humillante,
- la contaminación del suelo, el agua, el aire y el consumo excesivo de agua;
- la evacuación forzosa o retirada ilícitas de tierras, bosques o medios acuáticos,
- cualquier acto u omisión que pueda afectar negativamente a una posición de protección de derechos de manera especialmente grave y cuya improcedencia sea manifiesta (cláusula general).

Las prohibiciones en relación con el medioambiente incluyen:

- la prohibición de producir compuestos que contengan mercurio,
- la prohibición del uso de mercurio en los procesos de producción,
- la prohibición del tratamiento inadecuado de los residuos de mercurio,
- la prohibición de la producción y el uso de determinados productos químicos y contaminantes orgánicos persistentes,
- la prohibición de la manipulación, la recogida, el almacenamiento y la eliminación de residuos que no satisfaga las normas medioambientales,
- diferentes prohibiciones relativas a la exportación e importación de determinados residuos peligrosos.

## 2. Punto central de denuncia para las empresas del grupo EDEKA-Verbund

La fundación EDEKA ZENTRALE Stiftung & Co. KG («**central de EDEKA**») ha creado un punto central de denuncia para las empresas del grupo EDEKA-Verbund en el que se puede presentar información y denunciar los riesgos o incumplimientos de obligaciones en relación con derechos humanos o medioambientales, también de forma anónima.

La central de EDEKA ha encargado al proveedor de servicios de cumplimiento independiente eagle lsp Law Rechtsanwalts-gesellschaft mbH («**eagle lsp**») la creación de este sistema de punto denuncia central.

Además, la central de EDEKA ha creado el servicio de denuncia conforme a la LkSG para tramitar las denuncias. El personal del servicio de denuncia conforme a la LkSG desempeña su trabajo sin vinculación de otras instrucciones y está obligado a mantener la confidencialidad.

El servicio de denuncia conforme a la LkSG, en colaboración con los abogados de eagle lsp, registra en el sistema del punto de denuncia las denuncias entrantes, así como una primera comprobación.

A continuación, el servicio de denuncia conforme a la LkSG se encarga de la posterior tramitación de las denuncias, en colaboración con las entidades competentes de las empresas del grupo EDEKA-Verbund que se vean afectadas por esta denuncia.

### 3. Desarrollo del procedimiento de denuncia

Si alguien desea presentar información o denunciar una reclamación por riesgos o incumplimientos de obligaciones en relación con derechos humanos o medioambientales, por ejemplo, por el hecho de que se vea afectada por un incidente o haya tenido conocimiento de ello, puede presentar su reclamación en la plataforma de denuncia de EDEKA-Verbund.

#### 3.1 Presentación de denuncia en la plataforma de denuncia

Los enlaces a la plataforma de denuncia del procedimiento de denuncia están disponibles, por ejemplo, en la página web de EDEKA-Verbund <https://verbund.edeka> y la web de clientes [www.edeka.de](http://www.edeka.de) en cada pie de página (enlace «Denuncia conforme a la LkSG»).

La plataforma de denuncia está disponible en alemán, inglés y español.

En la plataforma de denuncia, el denunciante podrá hacer llegar una denuncia en forma de texto o como mensaje de voz con tan solo unos clics.

Es posible comunicarse de manera anónima durante todo el procedimiento de denuncia. La confidencialidad de esta comunicación queda garantizada en todo momento:

Al enviar una denuncia, el denunciante recibe un ID de denuncia generado automáticamente y la opción de escoger su contraseña personal.

Como alternativa, también puede especificarse una dirección de correo electrónico. En este caso, el denunciante recibirá un aviso por correo electrónico tan pronto como haya cambios de estado o comentarios acerca de la denuncia que ha enviado. La dirección de correo electrónico almacenada no se utiliza para la comunicación directa ni se reenvía a las personas responsables del punto de denuncia.

El ID de la denuncia y la contraseña permiten al denunciante ver en todo momento el estado de tramitación de su denuncia y comunicarse con la persona competente del punto de denuncia en la opción «*Hacer seguimiento de mi denuncia*».

Se puede acceder a la plataforma de denuncia las 24 horas del día, de modo que la información se puede enviar en todo momento.

El uso de este servicio es totalmente gratuito para el denunciante.

#### 3.2 Comprobación de la reclamación

La reclamación la recibe el servicio de denuncia conforme a la LkSG y se registra en el sistema de puntos de denuncia.

El denunciante recibe una confirmación de recepción en el buzón de correos (anónimo, si fuese el caso) cumpliendo los plazos que estipula la ley. Si fuese necesario, el punto central de denuncia también le aclarará las primeras dudas de este tema que le surjan al denunciante.

A continuación, para su posterior tramitación, la notificación se le remite a las autoridades competentes de las empresas de EDEKA-Verbund a las que esta afecte. **La divulgación de información (en concreto, los datos o la identidad del denunciante de la notificación, si este se conoce) se transmite únicamente en la medida necesaria para tramitar el caso. La confidencialidad de los datos está garantizada en todo momento.**

El departamento de tramitación de la empresa afectada determina los siguientes pasos. Si fuese necesario, mediante el servicio de denuncia conforme a la LkSG, se le aclararán las demás consultas al denunciante acerca de los hechos empleando el buzón (anónimo, si fuese el caso).

Una vez aclarados los hechos, la empresa afectada tomará las medidas adecuadas para subsanar cualquier infracción. La duración de las medidas puede variar en función del caso concreto. La opción de contacto permanente para los emisores de notificaciones con el servicio de denuncia conforme a la LkSG garantiza que se pueda obtener información acerca del estado del procedimiento en cualquier momento.

El servicio de reclamación conforme a la LkSG decide sobre la celebración del procedimiento de denuncia correspondiente. En el caso de cuestiones legales, se cuenta con el apoyo de los abogados (asesores) de EDEKA Verband kaufmännischer Genossenschaften e.V.

### 3.2 Respuesta al denunciante de la notificación

Durante todo el procedimiento, existe la posibilidad de contactar con el denunciante de la notificación. Una vez completado el procedimiento de denuncia, el denunciante obtendrá un último mensaje del servicio de reclamación conforme a la LkSG en el buzón de correo (anónimo, si fuese el caso), indicando las medidas que se han implementado. Así finaliza el proceso de tramitación.

Esto se hace con cada reclamación, independientemente de la relevancia de la notificación o de la queja. Esto permite al denunciante asegurarse de que su denuncia ha sido tenida en cuenta y comprobada.

## 4. Persona de contacto para procedimientos de reclamación

Las personas de contacto para el procedimiento de denuncia de las empresas de EDEKA-Verband según la Ley alemana de diligencia empresarial en las cadenas de suministro son:

### **EDEKA ZENTRALE Stiftung & Co. KG**

Servicio de reclamación conforme a la LkSG

New-York-Ring 6

22297 Hamburgo, Alemania

Correo electrónico: [ksqbeschwerdemanagement@edeka.de](mailto:ksqbeschwerdemanagement@edeka.de)

### **Eagle Isp Law Rechtsanwaltsgesellschaft mbH**

Neustädter Neuer Weg 22

20459 Hamburgo, Alemania

Correo electrónico: [ms-support@eagle-isp.de](mailto:ms-support@eagle-isp.de)

## 5. Protección de la confidencialidad de la identidad

Es posible comunicarse de manera anónima durante todo el procedimiento de denuncia. La confidencialidad de esta comunicación queda garantizada en todo momento. La prioridad a este respecto es la protección del denunciante, lo que significa que la notificación o denuncia solo pueden leerla el denunciante y el backend correspondiente. El operador de la plataforma no puede leer el contenido. Tampoco queda registro de las direcciones IP. Se han adoptado los siguientes procedimientos para la protección técnica del denunciante:

- un cifrado de extremo a extremo entre la plataforma de denuncia del navegador y la gestión de casos (WebCrypto), así como
- el cifrado de transporte. Todos los datos almacenados en la plataforma de denuncia y las bases de datos de gestión de casos están cifradas.
- Las auditorías de seguridad de TI periódicas controlan la seguridad del sistema.

- Las rutinas de eliminación basadas en reglas admiten la eliminación conforme a la protección de datos de las notificaciones recibidas. La posibilidad de autenticación de dos factores al acceder a gestión de casos ofrece una protección adicional contra el acceso no autorizado a los datos personales mediante el backend. La oferta de software como servicio (SaaS) del sistema de notificación se proporciona exclusivamente en servidores de centros de datos sujetos a la legislación alemana y ubicados en Alemania, certificados según las normas ISO 27001 y 9001. El cifrado de extremo a extremo significa que los operadores del centro de computación no pueden leer las notificaciones enviadas.

## 6. Garantizar la protección ante la discriminación o el castigo

Al presentar una denuncia mediante los procedimientos de denuncia de las empresas de EDEKA-Verbund, el denunciante no se enfrenta a ninguna consecuencia negativa. Para brindarle la mayor protección posible, está garantizado el intercambio anónimo durante todo el proceso de reclamación. La confidencialidad en la comunicación está garantizada en todo momento (véase el **punto 5**). Y queda asegurada internamente con medidas adecuadas.