

	PROCEDIMIENTO CANAL DE DENUNCIAS ARCOS	Edición N.º 1 Fecha Ed.: 10/06/2023
---	--	--

PROCEDIMIENTO CANAL DE DENUNCIAS ARCOS HERMANOS S.A.

1. Objeto.

El presente Procedimiento del Canal de Denuncias (en adelante el Procedimiento) establece el medio a través del cual se podrá informar sobre aquellos hechos sobre los que recaen sospechas de comisión de delito, bajo el principio de la protección de la persona denunciante.

Arcos valora como principal activo su prestigio, fruto del buen hacer de las personas. Sin embargo, este prestigio puede verse comprometido por una actuación inadecuada de un solo directivo, empleado, proveedor, o tercero con quien Arcos mantenga una relación laboral, comercial o profesional directa. Para prevenir y resolver dichas actuaciones inadecuadas Arcos dispone de este canal de denuncias cuyo funcionamiento se describe en el presente documento.

2. Ámbito de aplicación.

Arcos pone a disposición de todas las personas trabajadoras, miembros del órgano de administración o cualquier tercero interesado que mantenga una relación mercantil que, actuando de buena fe, quieran comunicar las posibles conductas irregulares que conozcan, de forma confidencial y sin temor a represalias o a cualquier otra acción discriminatoria o perjudicial hacia quien lo denuncia.

En todo caso existe la posibilidad de comunicar la denuncia a la autoridad competente.

3. Organismo de Cumplimiento Interno.

El organismo de cumplimiento interno (en adelante OCI) tendrá las siguientes funciones:

1. Recepcionar las denuncias y clasificarlas.
2. Instruir las denuncias llevando a cabo todas investigaciones necesarias para el buen funcionamiento de este procedimiento.
3. Elaborar un informe, si procede, donde se documente toda la investigación
4. Emitido el informe, el OCI adoptará una de las siguientes decisiones:
 - 4.1 Archivo del expediente, en caso de haber sido inadmitida la denuncia por concurrir alguna de las siguientes causas:
 - Cuando los hechos carezcan de toda verosimilitud.
 - Cuando los hechos no sean constitutivos de infracción del ordenamiento jurídico incluido en el ámbito de aplicación de la ley 2/2023.

	PROCEDIMIENTO CANAL DE DENUNCIAS ARCOS	Edición N.º 1 Fecha Ed.: 10/06/2023
---	--	--

- Cuando la denuncia carezca manifiestamente de fundamento o existan, a juicio de la OCI, indicios racionales de haberse obtenido mediante la comisión de un delito. En este caso además de la inadmisión se remitirá al ministerio fiscal.
- Cuando la denuncia no contenga información nueva y significativa sobre infracciones, en comparación con una comunicación anterior respecto de la cual han concluido los correspondientes procedimientos

4.2 Archivo del expediente y traslado al departamento de Recursos Humanos. En aquellos casos en que no exista un incumplimiento de la Ley 2/2023 pero si del código de conducta recogido en el Acuerdo de empresa, se remitirá al departamento de Recursos Humanos para que adopte las medidas necesarias.

4.3 Toda denuncia recibida con indicios de trascendencia penal implicará necesariamente la remisión de este procedimiento al Ministerio Fiscal.

En todo caso el OCI podrá solicitar el apoyo y colaboración de un asesor externo especializado en la materia correspondiente, garantizándose en todo caso la normativa vigente de protección de datos de carácter personal.

El OCI tiene carácter colegiado y estará compuesto por los miembros del departamento de Recursos Humanos siendo el responsable del sistema el directivo de este. En todo caso podrá ser asistido por las personas de la organización que así se decidan en cada momento según la naturaleza del caso.

4. Vía de comunicación.

La comunicación/denuncia se podrá presentar por los siguientes medios:

- a) Utilizando el modelo de formulario contenido en la página web:
www.arcos.com
- b) Por correo ordinario o entrega en mano, dirigida al Órgano de Cumplimiento Interno (en adelante el OCI) a la dirección de nuestras oficinas
Av. Gregorio Arcos nº 38, 02007 Albacete.
- c) De manera presencial acordando con el órgano de cumplimiento interno una reunión.

La citada comunicación se sustenta sobre los siguientes principios:

- Integración en los procedimientos de la empresa.
- Sencillez para el denunciante.
- Diversidad de vías de acceso.
- Divulgación máxima de su existencia.
- Fiabilidad de la información,
- Confidencialidad.

	PROCEDIMIENTO CANAL DE DENUNCIAS ARCOS	Edición N.º 1 Fecha Ed.: 10/06/2023
---	--	--

5. Contenido de la comunicación.

A fin de garantizar el rigor de la investigación y la confidencialidad en el tratamiento de las comunicaciones, estas deberán contener como mínimo y según los casos, las siguientes menciones:

1. Datos identificativos de la persona que realiza la comunicación, tales como nombre y apellidos, así como los datos de contacto.
Sin perjuicio de lo anterior, para garantizar el buen funcionamiento del canal de denuncias y proteger la intimidad del interesado, Arcos podrá gestionar, de oficio, aquellas comunicaciones que omitan la identificación del interesado por haberse efectuado de manera anónima.
2. Vinculación del interesado con Arcos.
3. Datos identificativos de la persona o personas a la que se le imputa el presunto incumplimiento normativo.
4. Hecho o hechos en que consiste el incumplimiento, concretando en la medida de lo posible la vulneración de la normativa que se aprecie.
5. Documentación soporte del incumplimiento, siempre que sea posible.

6. Garantías y medidas de protección.

Arcos dispondrá las siguientes garantías y medidas de protección al denunciante:

- 6.1 Confidencialidad. Arcos garantizará la máxima confidencialidad de las denuncias recibidas conforme a lo previsto en el documento del anexo I.
- 6.2 Prohibición de represalias, garantía de indemnidad y presunción de inocencia. Queda estrictamente prohibido adoptar represalias contra cualquier persona que, de buena fe, ponga en conocimiento de Arcos, a través del canal de denuncia, incumplimientos conforme a lo previsto en la Directiva 219/1937 de la UE y a la Ley 2/2023, así como contra aquellos que colaboren en la investigación o ayuden a resolverla. Si el órgano de cumplimiento interno confirmara que algún interesado que hubiera actuado de buena fe ha sido objeto de alguna medida sancionadora o represalia, los autores o responsables de estas serán objeto de investigación y, en su caso, le serán aplicadas las medidas disciplinarias correspondientes conforme a lo previsto por la ley.
Arcos garantizará la protección adecuada de la identidad, de los datos personales y la preservación del honor, la presunción de inocencia y el derecho a la defensa de los denunciados, en especial en los supuestos de comunicaciones infundada, falsas o de mala fe, frente a las que se adoptarán en su caso, las medidas disciplinarias que correspondan.

7. Procedimiento para la tramitación de denuncias.

- 7.1 Recepción de la denuncia.

	PROCEDIMIENTO CANAL DE DENUNCIAS ARCOS	Edición N.º 1 Fecha Ed.: 10/06/2023
---	--	--

Recibida la denuncia el órgano de cumplimiento interno acusará recibo de esta al denunciante en un plazo máximo de siete días, salvo que éste sea anónimo, o estando identificado ha manifestado no querer dicho acuse e iniciará las oportunas verificaciones y comprobaciones necesarias.

Realizado el análisis preliminar se podrá inadmitir la denuncia en alguno de los siguientes casos:

- Cuando los hechos carezcan de toda verosimilitud.
- Cuando los hechos no sean constitutivos de infracción del ordenamiento jurídico incluido en el ámbito de aplicación de la ley 2/2023.
- Cuando la denuncia carezca manifiestamente de fundamento o existan, a juicio de la OCI, indicios racionales de haberse obtenido mediante la comisión de un delito. En este caso además de la inadmisión se remitirá al ministerio fiscal.
- Cuando la denuncia no contenga información nueva y significativa sobre infracciones, en comparación con una comunicación anterior respecto de la cual han concluido los correspondientes procedimientos

La inadmisión se comunicará al informante dentro de los cinco días hábiles salvo que la denuncia fuera anónima o el informante hubiera renunciado a recibir comunicaciones.

En caso de que entre las personas afectadas por la denuncia se encuentre alguna de las que formen parte del órgano de comunicación interno, esta deberá ser sustituida por otro en las tareas de instrucción, que no este relacionada directamente con la denuncia en cuestión.

7.2 Apertura de la tramitación.

Si, tras el análisis de los hechos contenidos en la denuncia, el OCI considera que concurren en el caso indicios razonables de la existencia de incumplimientos, tal y como se contemplan en el artículo 2 de la Ley 2/2023, se acordara la apertura de expediente y el inicio de la correspondiente investigación interna, asignándosele un número de referencia al expediente.

7.3 Investigación de los hechos por el OCI.

En el desarrollo de la investigación interna, el OCI, así como en su caso terceros específicamente designados que en su caso colaboren en la investigación, podrán recabar la información y documentación que consideren oportuna atendiendo en cada caso a la relevancia y naturaleza de los hechos comunicados. Asimismo, se podrán realizar cuantas investigaciones se estimen necesarias a la luz de cada caso concreto, a fin de determinar la certeza de los hechos o indicios comunicados. El OCI dará respuesta a las denuncias realizada y respetará, en cualquier caso, el plazo de tres meses, plazo que podrá ser ampliado en otros tres meses en caso de que la complejidad de la denuncia así lo requiera.

7.4 Información y trámite de audiencia.

Se garantizará que la persona afectada por la denuncia tenga noticia de esta, así como de los hechos relatados de manera sucinta. Además, a través del trámite de audiencia el OCI

	PROCEDIMIENTO CANAL DE DENUNCIAS ARCOS	Edición N.º 1 Fecha Ed.: 10/06/2023
---	--	--

garantizará el derecho del denunciado a plantear los argumentos y pruebas que a su derecho convengan.

En ningún caso se comunicará a los afectados la identidad del informante ni se le dará acceso a la comunicación.

7.5 Conclusiones y resolución de la investigación.

Con base en las conclusiones alcanzadas en la investigación interna, el OCI elaborará un informe. Dicho informe contendrá:

- Descripción de la investigación.
- Hechos probados por la investigación.
- Conclusiones, que podrán comprender según el caso:
 1. Declaración de existencia de incumpliendo, en cuyo caso se podrán adoptar las siguientes medidas:
 - 1.1 Corrección inmediata del incumplimiento y la adopción de las medidas de reparación del derecho vulnerado y de prevención de futuros incumplimientos que, en su caso, correspondan.
 - 1.2 Las medidas disciplinarias conforme al código de conducta establecido en el acuerdo de empresa.
 - 1.3 Toda denuncia o comunicación recibida con trascendencia penal implicará necesariamente el traslado al Ministerio Fiscal.
 2. Archivo del caso en el supuesto de que se concluya que no ha existido incumplimiento alguno.

8. Conservación, custodia y archivo de la información.

Arcos dispondrá de un libro registro de las informaciones recibidas y de las investigaciones internas realizadas, garantizando en todo caso los requisitos de confidencialidad contemplados en la ley.

Los datos personales relativos a las informaciones recibidas e investigaciones internas, solo se conservarán durante el periodo que sea necesario y en ningún caso podrán conservarse por un periodo superior a diez años.

9. Comunicación del procedimiento.

El presente procedimiento estará disponible en nuestra web corporativa para todas las personas de Arcos, así como para todos los grupos de interés de la compañía. Asimismo, el Procedimiento será objeto de las adecuadas acciones de comunicación, formación y sensibilización para su oportuna comprensión y puesta en marcha.

	PROCEDIMIENTO CANAL DE DENUNCIAS ARCOS	Edición N.º 1 Fecha Ed.: 10/06/2023
---	--	--

10. Actualización y revisión del procedimiento.

El presente procedimiento será revisado y actualizado cuando proceda, con el fin de adaptarlo a los cambios que puedan surgir, garantizando en todo momento su efectiva implantación.

	PROCEDIMIENTO CANAL DE DENUNCIAS ARCOS	Edición N.º 1 Fecha Ed.: 10/06/2023
---	--	--

Anexo I: PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

El Canal de Denuncias garantiza la seguridad del proceso de recepción y resolución de comunicaciones de incidencias e irregularidades, así como de las personas que integran el proceso, mediante la aplicación de medidas de seguridad suficientes y adecuadas para el tratamiento confidencial de las comunicaciones remitidas y la confidencialidad de las personas implicadas tanto en la tramitación de las comunicaciones como en la posterior fase de investigación y resolución.

De conformidad con 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 la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales ARCOS HERMANOS, S.A. como responsable de los datos facilitados, informa de los siguientes extremos relativos al tratamiento de los datos:

Responsable del tratamiento: ARCOS. Finalidad: gestionar su comunicación, adoptar las medidas correctivas correspondientes y, en caso de ser necesario, informarle sobre el resultado del procedimiento. Legitimación: obligación legal (Art. 6.1.c) RGPD). Conservación: Los datos serán conservados durante el plazo estrictamente necesario para esclarecer los hechos comunicados. En todo caso transcurridos seis (6) meses se procederá a la anonimización de los datos facilitados salvo que sean investigados en un entorno legal distinto. Cesión de datos: No se prevén comunicaciones de datos a terceros, salvo por obligación legal. Asimismo, se informa que se procederá a tratar los datos de manera lícita, leal, transparente, adecuada, pertinente, limitada, exacta y actualizada. Ejercicio de derechos: Podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, limitación de tratamiento, supresión, portabilidad y oposición al tratamiento de sus datos de carácter personal, dirigiendo su petición a la dirección postal ARCOS en Avenida Gregorio Arcos 38, 02007, Albacete o al correo electrónico: rgpd@arcos.com

Del mismo modo, se le informa que tiene derecho a reclamar ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es) si considera que el responsable de tratamiento no ha satisfecho correctamente sus derechos.

Los datos personales obtenidos con ocasión de la comunicación solo se conservarán durante el periodo que sea necesario y proporcionado. En todo caso, serán cancelados cuando hayan transcurrido tres meses desde la finalización de la investigación interna iniciada como consecuencia de esta, salvo en el caso de comunicaciones archivadas por infundadas que se cancelarán de inmediato.

Las comunicaciones a las que no se hayan dado traslado solamente podrán constar de forma anonimizada.