



## PROCEDIMIENTO DE CANAL DE DENUNCIAS

Elaborado por: Órgano de Compliance	Revisado por: Compliance Officer	Aprobado por: Dirección
	<b>AMAT AMORES ENRIQUE - 34821977T</b> Firmado digitalmente por AMAT AMORES ENRIQUE - 34821977T Fecha: 2022.09.22 14:00:17 +02'00'	<b>23233508N ANTONIO SEGURA (R: A30331144)</b> Firmado digitalmente por 23233508N ANTONIO SEGURA (R: A30331144) Fecha: 2022.09.22 14:29:04 +02'00'
Fecha: 05/06/2022	Fecha: 10/06/2022	Fecha: 13/06/2022

INDICE:

1.- FINALIDAD.....	2
2. ALCANCE.....	3
3. DEFINICIONES.....	3
4 . PROCEDIMIENTO.....	5
5. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL DENUNCIANTE.....	6
6. PROTECCION DE DATOS PERSONALES.....	7
7. FORMACION Y COMUNICACIÓN.....	8
8. APROBACION, ENTRADA EN VIGOR Y REVISION.....	9

## 1.- FINALIDAD

El Canal de Denuncias se establece no sólo para dar cumplimiento a un requisito legal impuesto por la Directiva 2019/1937 de 23 de octubre, sino para posibilitar que los empleados y terceros puedan comunicar a la organización, incumplimientos de normas ya sean impuestas por el legislador como aquellas que de forma voluntaria se ha dado la propia empresa para cumplir con sus principios y fines.

El ámbito de su aplicación alcanza tanto a los empleados ( órgano de gobierno, alta dirección, directivos, mandos intermedios, trabajadores, ex trabajadores y otros) como a terceros (clientes, proveedores, consultores externos, etc), todos los cuales pueden ser denunciante.

Por la experiencia obtenida los denunciante se siente más cómodos denunciando por canales internos, es decir, dentro de la organización donde trabajan. Por ello, los objetivos primordiales de la Directiva 2019/1937 son:

- proteger jurídicamente a aquellas personas que se prestan a denunciar los incumplimientos, y que como consecuencia de ello pudieran ser represaliadas de muy diversas formas, como por ejemplo el despido, el cambio de puesto de trabajo, la pérdida de contrato en caso de ser un proveedor, etc.
- fomentar el uso de esta herramienta de comunicación a nivel europeo.

La denuncia podrá ser anónima o nominativa, pero en ambos casos se trata de un procedimiento confidencial por parte de las personas que intervengan en el mismo, estando obligada la organización a prestarle protección jurídica y evitar cualquier tipo de represalia.

En cuanto a qué debemos entender como infracción, debemos incluir todos aquellos incumplimientos que se produzcan contra de la legalidad y contra las normas internas de la organización, es decir, su Código Ético, las Políticas que lo desarrollan y sus procedimientos. A modo de ejemplo, los casos de corrupción y soborno, conflictos de intereses, fraudes y estafas,



medio ambiente, seguridad de los alimentos, manipulaciones contables, acoso y discriminación, violación del Código Ético y otras.

El denunciante será informado en un plazo máximo de tres meses de la tramitación de la denuncia, sus avances o incluso su archivo por falta de pruebas. Dicho plazo podrá ampliarse a seis meses cuando las circunstancias o complejidad del caso lo requiera.

Anualmente se elaborará un informe sobre los procedimientos de denuncias internas que se hayan producido, siendo accesible su conocimiento a empleados y terceros, y poniéndolo en valor en ciclos formativos sobre ética e integridad.

Por otra parte, el presente procedimiento protege igualmente los derechos de la persona afectada por la denuncia (el denunciado), como es la reputación y la confidencialidad de su identidad, así como garantizar sus derechos de defensa, incluido el derecho de acceso al expediente, el derecho a ser oído y el derecho a la tutela judicial efectiva.

## 2. ALCANCE

El presente procedimiento será de aplicación a los denunciantes que trabajen en ARCO VALORACIONES S.A., que hayan obtenido información sobre infracciones en un contexto laboral, incluyendo a:

- a) Personas que tengan la condición de trabajador conforme al artículo 45 apartado 1 del TFUE, incluidos los funcionarios
- b) Trabajadores no asalariados en el sentido del artículo 49 del TFUE
- c) Los accionistas y personas pertenecientes al órgano de administración, dirección o supervisión de la empresa, incluidos los miembros no ejecutivos, así como los voluntarios y trabajadores en prácticas remunerados o no.
- d) Cualquier persona que trabaje bajo la supervisión y la dirección de contratistas, subcontratistas y proveedores.
- e) Denunciantes que comuniquen o revelen públicamente información sobre infracciones obtenidas en el marco de una relación laboral ya finalizada.
- f) Denunciantes cuya relación laboral todavía no haya comenzado, si la infracción se obtiene durante el proceso de selección o negociación precontractual.

## 3. DEFINICIONES

- a) **Infracciones:** las acciones u omisiones que sean ilícitas y estén relacionadas con las siguientes materias:
  - a. Contratación pública
  - b. Servicios, productos y mercados financieros, prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo
  - c. Seguridad de los productos y conformidad
  - d. Seguridad del transporte
  - e. Protección del medio ambiente
  - f. Protección frente a las radiaciones y seguridad nuclear

- g. Seguridad de los alimentos y los piensos, sanidad animal y bienestar de los animales
  - h. Salud pública
  - i. Protección de los consumidores
  - j. Protección de la privacidad y de los datos personales, y seguridad de las redes y los sistemas de información
- 
- b) **Información sobre infracciones:** la información, incluidas las sospechas razonables, sobre infracciones reales o potenciales, que se hayan producido o se vayan a producir en la organización en la que trabaje o haya trabajado el denunciante o en otra organización que por motivo de trabajo haya estado en contacto el denunciante; y sobre intentos de ocultar tales infracciones
  - c) **Denuncia o denunciar:** la comunicación verbal o por escrito de información sobre infracciones
  - d) **Denuncia interna:** la comunicación verbal o por escrito de información sobre infracciones dentro de una entidad jurídica de los sectores privados o públicos.
  - e) **Denuncia externa:** la comunicación verbal o por escrito de información sobre infracciones ante las autoridades competentes.
  - f) **Revelación pública o revelar públicamente:** la puesta a disposición del público información sobre infracciones.
  - g) **Denunciante:** persona física que comunica o revela públicamente información sobre infracciones obtenida en el contexto de sus actividades laborales.
  - h) **Facilitador:** persona física que asiste a un denunciante en el proceso de denuncia en un contexto laboral y cuya asistencia debe ser confidencial.
  - i) **Contexto laboral:** las actividades de trabajo presentes o pasadas en el sector público o privado a través de las cuales, las personas pueden obtener información sobre infracciones y en el que estas personas podrían sufrir represalias si comunicaran dicha información.
  - j) **Persona afectada:** persona física o jurídica a la que se haga referencia en la denuncia o revelación pública como la persona a la que se atribuye la infracción o con la que se asocia la infracción
  - k) **Represalia:** toda acción u omisión, directa o indirecta, que tenga lugar en un contexto laboral, que esté motivada por una denuncia o revelación pública y que cause o pueda causar perjuicios injustificados al denunciante.
  - l) **Seguimiento:** toda acción emprendida por el destinatario de una denuncia o autoridad competente a fin de valorar la exactitud de las alegaciones hechas en la denuncia, y en su caso, resolver la infracción denunciada, incluso a través de investigaciones internas, acciones judiciales, acciones de recuperación de fondos o el archivo del procedimiento.
  - m) **Respuesta:** la información facilitada a los denunciantes sobre las medidas previstas o adoptadas para seguir la denuncia y los motivos de tal seguimiento
  - n) **Autoridad competente:** toda autoridad nacional designada para recibir denuncias y dar respuesta a los denunciantes, y hacer el seguimiento.

Nuestro Canal de Denuncias es seguro, garantizándose la confidencialidad del denunciante y de cualquier tercero que se mencione en la misma, impidiéndose el acceso a personal no autorizado.

El Canal de Denuncias será gestionado por el Compliance Officer o Delegado de Cumplimiento Normativo, de forma que todas las denuncias se canalizarán para que de una u otra forma lleguen a él.

El denunciante podrá realizar la denuncia por los siguientes medios indistintamente:

a) Nominativamente:

1.- Verbalmente o por escrito mediante comunicación a su superior jerárquico, el cual deberá levantar un acta de la reunión presencial mantenida con las manifestaciones vertidas firmada por el denunciante, adjuntando los documentos o pruebas en que base su denuncia, de todo lo cual deberá dar traslado al Compliance Officer.

2.- Verbalmente o por escrito mediante comunicación directa al Compliance Officer o Delegado de Cumplimiento Normativo.

3.- Por correo electrónico a la siguiente dirección [canaldedenuncias@arcovaloraciones.com](mailto:canaldedenuncias@arcovaloraciones.com).

4.- Mediante acceso a la web de la organización que incluye un acceso directo al correo del canal de denuncias.

b) Anónimamente:

Mediante carta sin remite ni identificación del denunciante dirigida al Compliance Officer o Delegado de Cumplimiento, con domicilio en Avenida Primo de Rivera 17, entresuelos C-D, Código Postal 30.008, Murcia.

Se adjunta como ANEXO I formulario de denuncia que se encuentra a disposición de cualquier interesado tanto en este procedimiento como en nuestra página web por si fuera de su interés.

La denuncia deberá contener como mínimo los siguientes datos:

- Identidad del denunciante (salvo que sea anónimo)
- Centro de trabajo al que pertenece
- Descripción de los hechos denunciados
- Datos de contacto
- Persona o personas involucradas con los hechos denunciados si se conocen
- Si actualmente los hechos siguen produciéndose
- Documentos o pruebas (ej. Testigos) que acrediten los hechos denunciados.

Una vez producida la denuncia por cualquiera de los medios anteriormente expuestos se procederá a entregar un acuse de recibo al denunciante en un plazo de siete días a partir del día de recepción de la denuncia.

El Compliance Officer será la persona imparcial competente para seguir diligentemente las denuncias, manteniendo contacto con el denunciante, pudiendo pedirle información adicional si fuera necesario, estando obligado el denunciante a colaborar en la investigación.

El Compliance Officer podrá ayudarse de personal del departamento afectado si lo creyera necesario para realizar una correcta investigación de la denuncia.

El plazo para dar respuesta a la denuncia planteada no podrá ser superior a TRES MESES a partir del acuse de recibo al denunciante, y si no se remitió el acuse de recibo, a tres meses a partir del vencimiento del plazo de siete días después de hacer la denuncia.

En el supuesto caso de que la denuncia no fuera respondida en el tiempo anteriormente citado, el denunciante podrá realizar denuncia externa ante las autoridades competentes.

En el caso de que se trate de una denuncia anónima se impide que se pueda contactar con el denunciante por motivos obvios.

Recibida la denuncia por el Compliance Officer a través de los diversos cauces, examinará la misma y podrá solicitar más pruebas para su comprobación que una vez terminada dará como resultado:

- a) El archivo de la denuncia por inexistencia de las infracciones o incumplimientos denunciados o por falta de pruebas con un informe de terminación.
- b) La continuación de su tramitación, pudiendo valerse de personal de otros departamentos, y elaborando un informe de conclusiones cuyo contenido será:
  - a. Identificación de las personas implicadas
  - b. Descripción de los hechos
  - c. Pruebas y acreditación de los mismos
  - d. Comunicación a la persona afectada para que ejercite su derecho de defensa y contradicción
  - e. Conclusiones
- c) El informe de conclusiones será remitido al responsable de RRHH y a la Alta Dirección para que procedan a imponer las medidas correctivas y sancionadoras que estimen convenientes conforme al sistema disciplinario de la organización.

## 5. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL DENUNCIANTE

El Compliance Officer y resto de personas que intervengan en la denuncia tienen el **deber de confidencialidad**, sin que puedan facilitar la identidad del denunciante a ninguna otra persona salvo que sea necesario comunicarlo a las autoridades judiciales o administrativas o por que sean autorizados por el propio denunciante expresamente.

Excepcionalmente, sólo podrá revelarse la identificación del denunciante cuando una obligación impuesta por el Derecho, como por ejemplo la salvaguarda del derecho de defensa de la persona afectada o denunciada. En este caso, el denunciante deberá ser previamente



informado con una explicación de los motivos por los que se ha revelado su identidad como dato confidencial.

En cuanto a las medidas de protección que este procedimiento establece a favor de los denunciantes, se prohíbe:

- Suspender, despedir, destituir o medidas equivalentes
- Degradar o denegar ascensos
- Cambiar de puesto de trabajo, de ubicación de lugar de trabajo, reducción de salario o cambio de horario de trabajo
- Denegar formación
- Hacer referencias negativas con respecto a sus resultados laborales
- Imponer cualquier tipo de medida disciplinaria
- Coaccionar, intimidar, acosar u ostracismo
- Discriminación, o trato desfavorable o injusto
- No conversión de un contrato de trabajo temporal en uno indefinido, en caso de tener expectativas para ello
- No renovación o terminación anticipada de un contrato temporal
- Daños, incluidos a su reputación, en especial en los medios sociales, o pérdidas económicas, incluida la pérdida de negocio y de ingresos (caso de proveedores denunciantes, o contratistas, etc)
- Terminación anticipada o anulación de contratos de bienes o servicios
- Anulación de una licencia o permiso
- Referencias médicas o psiquiátricas.

Todas las personas descritas en el apartado 2 de este procedimiento tienen la obligación de comunicar los incumplimientos e infracciones del apartado 3 letra a). **El incumplimiento** de esta obligación puede **ser sancionado** por la organización.

Este procedimiento no protegerá a aquellas personas que denuncien malintencionadamente con el fin de causar un perjuicio injusto.

## 6. PROTECCION DE DATOS PERSONALES

De conformidad con la Directiva 2019/1937 la organización establece un **registro** de todas las denuncias recibidas, las cuales deberán ser conservadas durante el periodo que sea necesario y proporcionado.

El acceso a los datos contenidos en estos procedimientos quedará limitado exclusivamente a quienes desarrollan las funciones de control interno y cumplimiento (Compliance Officer), a los departamentos que por razón de la materia sea necesario que intervenga en la investigación, y al responsable del departamento de RRHH y a la Alta Dirección cuando la finalización del expediente conlleve una sanción.

Una vez transcurridos los tres meses desde la iniciación de la denuncia, deberá procederse a su supresión del sistema, con la excepción que permite conservarlos para dejar evidencia del funcionamiento del modelo de prevención de la comisión de delitos por la organización. Transcurrido ese plazo, los datos podrán seguir siendo tratados por el órgano al que



corresponda la investigación de los hechos denunciados, pero no podrán conservarse en el propio sistema de información de denuncias.

Aquellas denuncias a las que no se les haya dado curso, solamente podrán constar de forma anonimizada.

Los titulares de los datos personales deben ser informados tanto de la existencia del canal de denuncias, como del tratamiento de sus datos personales en relación con cualquier denuncia en la que se vean involucrados.

Dicha información se facilita en dos fases:

- Una primera fase, donde se debe informar sobre la implantación del canal de denuncias, la finalidad del tratamiento de datos relacionado con este sistema de denuncias.
- Una segunda fase, en el momento en el que se recibe la denuncia, se deberá informar de ello a cada uno de los afectados: denunciante, denunciado, testigos, terceros afectados, etc. El responsable deberá informar a estos afectados desde el mismo momento en el que se obtengan los datos, sobre los fines del tratamiento y a qué se destinan esos datos personales. Cuando los datos los facilite un tercero que ha puesto la denuncia, la comunicación al afectado conforme al artículo 14.3 del Reglamento Europeo, en el plazo de un mes, y en todo caso en un plazo máximo de tres meses que es el plazo previsto para dar respuesta a la denuncia planteada.

El departamento de Protección de Datos y de Compliance implantará las medidas técnicas y organizativas suficientes para preservar la confidencialidad de los datos tratados en este fichero de DENUNCIAS.

El denunciado tiene los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, sin que ello implique revelar la identidad del denunciante.

## 7. FORMACION Y COMUNICACIÓN

El procedimiento de Canal de Denuncias deberá incluirse entre las materias de formación obligatoria del Plan Anual de formación de ARCO VALORACIONES S.A.

El presente procedimiento se comunicará a las personas que les es de aplicación a través de los siguientes medios:

- a) En el Manual de Bienvenida o Welcome Pack que se entrega a las nuevas incorporaciones de plantilla
- b) Mediante el envío de un correo electrónico acompañado de copia del presente Procedimiento e informando que se encuentra disponible en la web corporativa
- c) En la web de ARCO VALORACIONES S.A. para informar a los colaboradores y empresas externas que mantienen relación con ARCO VALORACIONES S.A.



## 8. APROBACION, ENTRADA EN VIGOR Y REVISION

El Órgano de Gobierno de ARCO VALORACIONES S.A. ha aprobado el presente procedimiento de Canal de Denuncias.

El procedimiento de Canal de Denuncias entrará en vigor el día siguiente a su publicación en la web ARCO VALORACIONES S.A., teniendo efectos vinculantes para todos los afectados desde esa fecha.

El presente procedimiento será revisado anualmente.

### TABLA DE EDICIONES

<b>Edición</b>	<b>Descripción de la modificación</b>	<b>Fecha</b>
00	Elaboración del Procedimiento de Canal de Denuncias	13/06/2022

## ANEXO I

### FORMULARIO DE DENUNCIA

Nombre y apellidos del denunciante (opcional)

NIF (Opcional)

Datos del contacto (Opcional)

Correo electrónico:

Teléfono:

Centro del trabajo al que pertenece

Descripción de los hechos denunciados

Personas o personas involucradas con los hechos denunciados si se conocen

¿Se siguen produciendo los hechos denunciados?

Adjunte documentos y pruebas que estén en su poder, o identifique posibles testigos por ejemplo.

### INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

De acuerdo con el Art.13 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 (Reglamento General de Protección de Datos Personales), y el artículo 11 de la Ley orgánica 3/2018, del 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, le informamos que los datos personales facilitados u obtenidos de usted mediante el presente formulario, y demás que se adjuntan, serán tratados por ARCO VALORACIONES S.A. con la finalidad de recepción, registro y traslado al órgano competente para su tramitación. Adicionalmente, serán tratados por el responsable del tratamiento al que se dirige con la finalidad de asegurar la correcta gestión, tramitación y posterior comunicación si existiera de su solicitud a fin de dar respuesta al ejercicio de sus derechos. Sus datos personales no se comunicarán a terceros, ni está prevista transferencia a terceros países u organizaciones internacionales sin contar con el consentimiento expreso del afectado, salvo en aquellos casos legalmente previstos.

Para ejercitar los derechos que procedan conforme a la normativa de protección de datos (acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación, portabilidad, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan) frente al tratamiento de sus datos personales, así como obtener información adicional sobre el tratamiento de sus datos personales, puede dirigirse por escrito a la dirección postal o por correo electrónico al Delegado de Protección de datos: [arcovaloraciones@delegadoproteccion.com](mailto:arcovaloraciones@delegadoproteccion.com), facilitando copia de su DNI o documento identificativo equivalente. De igual modo, en los mostradores de atención al público dispone de formularios impresos para ejercer los mencionados derechos, y en la web [www.arcovaloraciones.com](http://www.arcovaloraciones.com), puede presentar formulario de derechos de manera telemática. Podrá dirigirse a la Agencia Española de Protección de Datos ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)) para presentar una reclamación cuando no considere debidamente atendida su solicitud.

<b>ANEXO</b>	
<b>INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b> <b>GESTIÓN DE LOS DATOS DE LOS CIUDADANOS EN SU RELACIÓN CON ARCO VALORACIONES S.A.</b> <u>Servicio de Canal de Denuncias Ley 2/2023</u>	
<b>RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO</b>	<p><u>Identidad:</u> ARCO VALORACIONES S.A. – CIF: A-30331144</p> <p><u>Dirección postal:</u> Avenida General Primo de Rivera nº 17, Entresuelo C-D (30.008) MURCIA</p> <p><u>Teléfono:</u> 968 227 111</p> <p><u>Correo electrónico:</u> central@arcovaloraciones.com</p> <p><u>Contacto DPD:</u> arcovaloraciones@delegadoproteccion.com</p>
<b>FINES DEL TRATAMIENTO</b>	<p><u>Descripción:</u> Tratamos sus datos para gestionar su denuncia otorgando una protección adecuada frente a represalias, dando cumplimiento a las exigencias 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.</p> <p><u>Plazo de conservación:</u> Los datos de quien formule la comunicación y del personal empleado y terceros se conservarán en el sistema de denuncias únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos informados. Si se acreditara que la información facilitada o parte de ella no es veraz, se procederá a su inmediata supresión desde el momento en que se tenga constancia de dicha circunstancia, salvo que dicha falta de veracidad pueda constituir un ilícito penal, en cuyo caso se guardará la información por el tiempo necesario durante el que se tramite el procedimiento judicial. En todo caso, transcurridos tres meses desde la introducción de los datos, se procederá a su supresión del sistema de denuncias, salvo que los datos sean conservados para dejar evidencia del funcionamiento del sistema.</p> <p><u>Decisiones automatizadas:</u> No existen decisiones automatizadas. Indicar en su caso.</p>
<b>LEGITIMACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El cumplimiento de una obligación legal.</li> <li>➤ Cuando se realice tratamiento de categorías especiales, el tratamiento será necesario por razones de un interés público esencial.</li> </ul>

<b>DESTINATARIOS</b>	<p><u>Transferencias:</u> En los datos recabados a través del canal de denuncias, se podrán comunicar datos a terceros cuando resulte necesario para la adopción de medidas correctoras o la tramitación de los procedimientos sancionadores o penales que, en su caso, procedan.</p>
<b>DERECHOS</b>	<p>Para ejercitar los derechos que procedan conforme a la normativa de protección de datos (acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación, portabilidad, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan) frente al tratamiento de sus datos personales, así como obtener información adicional sobre el tratamiento de sus datos personales, puede dirigirse por escrito a la dirección postal o por correo electrónico al Delegado de Protección de datos: <a href="mailto:arcovaloraciones@delegadoproteccion.com">arcovaloraciones@delegadoproteccion.com</a>, facilitando copia de su DNI o documento identificativo equivalente. De igual modo, en los mostradores de atención al público dispone de formularios impresos para ejercer los mencionados derechos, y en la web <a href="http://www.arcovaloraciones.com">www.arcovaloraciones.com</a>, puede presentar formulario de derechos de manera telemática. Podrá dirigirse a la Agencia Española de Protección de Datos (<a href="http://www.aepd.es">www.aepd.es</a>) para presentar una reclamación cuando no considere debidamente atendida su solicitud.</p>