

**PROTOCOLO  
CANAL  
DENUNCIAS EXTERNO**

**BK SPAIN** 

## INDICE

FINALIDAD DEL CANAL .....	3
RESPONSABLE DEL CANAL .....	4
USUARIOS DEL CANAL .....	4
OBJETO DE COMUNICACIÓN Y DENUNCIA .....	4
AYUDA A LA INVESTIGACION .....	5
COMO EFECTUAR LA COMUNICACIÓN .....	5
TRAMITACION, INSTRUCCIÓN Y RESOLUCION DEL EXPEDIENTE .....	6
PROTECCION DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL .....	10
VIGENCIA .....	10
GUIA PARA REALIZAR DENUNCIAS .....	11

## PROTOCOLO CANAL COMUNICACIÓN Y DENUNCIAS EXTERNO BK SPAIN S.L.U

### FINALIDAD DEL CANAL

**BURGER KING SPAIN S.L.U** (En adelante “BK SPAIN “la “Empresa” o la “Compañía”) ha adquirido el compromiso claro e ineludible de establecer como una seña de identidad propia el cumplimiento de las normas y principios éticos, así como de toda legislación y regulación vigente, en las relaciones con sus grupos de interés (clientes, proveedores, empleados, franquiciados, etc.), y en todas las actividades que desarrolla. A tal fin, la Compañía ha definido una serie de valores que, constituyendo la cultura BK SPAIN, establecen una serie de normas genéricas de conducta, aplicables de manera generalizada y de obligado cumplimiento para la actuación cotidiana de todas las personas que conforman BK SPAIN.

Estos valores y criterios se incorporan en el Código de Conducta de BK SPAIN (en adelante el “Código”), que se sitúa en la cúspide normativa del sistema de Gobierno Corporativo de la Compañía y se desarrolla por un amplio cuerpo normativo propio encabezado por el Reglamento Interno de Conducta BK SPAIN, asimismo, por medio de normas o procedimientos internos a través de los cuales se dé cumplimiento a las obligaciones de control y supervisión que corresponden al Consejo de Administración de la Compañía respecto de las actividades desarrolladas por la misma. Al mismo tiempo, el Código prevé las figuras del “Compliance Officer y Comité de Compliance “que serán los encargados de supervisar el cumplimiento de las normas de conducta.

BK SPAIN no tolera ninguna clase de incumplimientos de la legislación aplicable o del Código o la normativa interna de desarrollo del mismo.

Con el objeto de fomentar el cumplimiento de la legalidad y las normas de conducta establecidas en el Código así como en las normas y procedimientos que lo desarrollan, la Compañía considera imprescindible crear un canal externo de comunicación y denuncia (en adelante el “Canal”), para permitir la comunicación de irregularidades de potencial trascendencia, de naturaleza financiera, contable o de cualquier otro tipo, que se adviertan en el seno de La marca BURGER KING.

El Canal permite a las personas que forman La compañía BK SPAIN , como aquellas personas externas a la misma a realizar de forma sencilla tanto la consulta de dudas sobre la interpretación del Código y su posible aplicación a determinados actos, como la denuncia de potenciales irregularidades, actos ilícitos o incumplimientos del Código y de las normas y procedimientos que lo desarrollan, así como el incumplimiento de cualquier norma o ley de obligado cumplimiento, otorgando protección a todos aquellos que, de buena fe, denuncien algún asunto y promoviendo un entorno de trabajo en el que se puedan elevar consultas sin miedo a represalias.

Debe por último recordarse que el comportamiento inadecuado y por tanto sujeto a sanción alcanzará no sólo al que infrinja el Código y/o las normas y procedimientos que lo desarrollan sino también a aquellos que aprueben dichos comportamientos y/o tengan conocimiento de dichas infracciones y no traten de subsanarlas o comunicarlas de inmediato a la Empresa Externa que gestione el canal (trabajadores, franquiciados, proveedores, acreedores...).

### **RESPONSABLE DEL CANAL**

Conforme a lo previsto en el Código, corresponde a la empresa externa recibir las comunicaciones y denuncias remitidas a través del Canal de Denuncias, gestionarlas y reportar al comité de compliance las correspondientes denuncias para abrir y tramitar los expedientes de investigación que considere oportunos y emitir las correspondientes propuestas de resolución o resoluciones (según sea el caso) y, cuando sea oportuno, las sanciones previstas en el régimen disciplinario laboral en relación con el incumplimiento de las medidas adoptadas.

Asimismo, El comité de compliance, según el Código, es la responsable de resolver las dudas o cuestiones que puedan plantearse sobre la interpretación, aplicación y/o contenido del Código.

### **USUARIOS DEL CANAL**

El Canal es un instrumento que la Compañía pone a disposición de todas las personas que integran la compañía BK SPAIN,(empleados, directivos, miembros del Consejo de Administración...) así como sus franquiciados, proveedores y clientes, indistintamente del lugar donde estén localizados. El Canal podrá servir a terceros para denunciar cualquier irregularidad o conducta que consideren ilícita y que esté en contra de las normas y legislación estatal así como del código de conducta que estará disponible en nuestra página web [www.bkspain.es](http://www.bkspain.es) y [www.burgerking.es](http://www.burgerking.es)

### **OBJETO DE COMUNICACIÓN Y DENUNCIA**

El Canal está previsto para:

-Informar sobre posibles conductas que fueran contrarias a las disposiciones del Código o cualesquiera otras normas, políticas o procedimientos que estuvieran en vigor en BK SPAIN, incluyendo irregularidades en materia contable, de auditoría o bancaria, soborno, competencia desleal y/o informes/estados financieros incorrectos relacionados con la actividad de BK SPAIN, o, en general, cuando estén en riesgo la reputación y/o los intereses de BK SPAIN y/o de cualquier miembro del equipo.

-Informar sobre temas de **ACOSO** laboral tanto físico como verbal. Le recordamos que dicha conducta está totalmente prohibida por BK SPAIN, dicha prohibición aparece en el Código de Conducta de la Compañía y la misma será sancionada conforme a lo establecido en dicho Código.

- Las dudas, consultas ,quejas acerca de su situación laboral, en tanto en cuanto las mismas no supongan una vulneración –ya sea posible o efectiva- del Código, serán enviadas al departamento correspondiente, para su tramitación conforme al procedimiento que esté establecido a tal efecto a través del teléfono 966 812 476 y del correo electrónico tescuchamos@bkspain.es

-Para sus opiniones y sugerencias se generará una pregunta abierta en los cuestionarios de clima laboral que se elaboren.

A más largo plazo se abrirá un BUZÓN DE OPINIONES, que estará disponible en la página web, dicho Buzón será confidencial.

En el caso de que en cualquier correo de la compañía se reciba una comunicación que suponga una vulneración del Código o cualquier comunicación que sea constitutiva de delito, la persona que lo reciba) tiene **LA OBLIGACION**, de contestar a dicha comunicación inmediatamente, informándole que debe de remitir a la mayor brevedad dicha comunicación/ denuncia a nuestro Canal Externo establecido a tal efecto, indicándole en todo caso el procedimiento a seguir o bien comunicarlo inmediatamente al Compliance Officer o al Comité de Compliance .

#### **AYUDA A LA INVESTIGACIÓN**

El comité de compliance y el instructor del expediente podrán recabar, en cualquier momento del procedimiento, el asesoramiento y la colaboración de las distintas direcciones de la Compañía a efectos de determinar las consecuencias y forma de actuación con respecto a cualquier denuncia. Asimismo, todos los Profesionales del Grupo están obligados a colaborar lealmente en la investigación bien personalmente o mediante la aportación de cuanta información o documentación les sea requerida.

#### **CÓMO EFECTUAR UNA COMUNICACIÓN O DENUNCIA**

En caso que se produzca alguna de las circunstancias previstas en los párrafos anteriores que motiven la comunicación de una denuncia o la realización de una consulta al través del Canal, ello se podrá hacer mediante envío de un correo electrónico en el siguiente link <https://burgerking.canaldenuncias.com/> , disponible en nuestras páginas WEB: [www.burgerking.es](http://www.burgerking.es) y [www.bkspain.es](http://www.bkspain.es)

La comunicación se realizará, en todo caso, de manera confidencial pero no anónima. En el caso de ser un Empleado, el Empleado no deberá compartir con ningún otro Empleado el hecho de la interposición de la denuncia o la realización de la consulta, pero debe expresar en la misma su identidad donde desempeña sus funciones, y la descripción de éstas, con indicación de su cargo, si lo ostentara.

La comunicación incluirá asimismo una relación detallada de los hechos objeto de denuncia o consulta y se podrán aportar los documentos adjuntos que consideren oportunos.

Excepcionalmente, el denunciante podrá solicitar que su identidad no sea revelada durante la investigación aunque, por razones legales, BK SPAIN no puede garantizar el anonimato. En general, bajo petición, BK SPAIN no revelará su identidad sin su permiso a no ser que dicha revelación sea inevitable durante la investigación o debido a limitaciones legales o éticas, garantizando así la reserva de la identidad del denunciante y evitando cualquier tipo de respuesta hacia el denunciante por parte del denunciado.

La información que se facilite con la comunicación debe ser en todo caso veraz. Debe tenerse en cuenta que dicha información servirá de base para el inicio de un proceso de evaluación interna que, en su caso, pudiera derivar en posibles investigaciones por parte de organismos públicos y en la imposición de sanciones o medidas disciplinarias.

Las comunicaciones efectuadas de buena fe y conforme a los anteriores criterios no tendrán, en ningún caso, consecuencias negativas para el Empleado por parte de la Compañía, ni para el resto de denunciantes.

Las comunicaciones que no se ajusten, a criterio de la Empresa Externa encargada del canal, a los requisitos señalados, podrán ser archivadas sin más trámite.

## **TRAMITACIÓN, INSTRUCCIÓN Y RESOLUCIÓN DEL EXPEDIENTE**

### **1.- ADMISIÓN A TRÁMITE**

Una vez recibida una comunicación a través del canal establecido, se procederá por parte de la Empresa Externa a su registro y el responsable de la Empresa Externa determinará si procede o no darle trámite.

El responsable de la Empresa Externa podrá:

- Rechazar la comunicación y proceder a su archivo sin más trámite, en base a la ausencia de alguno de los requisitos previstos para su admisión, ya sean formales, o bien, porque la conducta denunciada no presenta indicios razonables de ser contraria a la ley, el Código, o cualquier norma del sistema de Gobierno Corporativo de BK SPAIN o que pudiera afectar a la reputación de la Compañía.

- Requerir al solicitante para que en un plazo breve de tiempo (10 días hábiles) proceda a subsanar los posibles defectos de la comunicación, la aclare o complemente, aportando aquella documentación y/o datos que pudieren ser necesarios para acreditar la existencia de una conducta irregular. En caso de que requerido el comunicante, no subsanara en plazo los defectos señalados, se procederá al archivo de la comunicación.

- Admitir a trámite la denuncia o consulta efectuada al concurrir en la misma los requisitos formales exigidos y al existir indicios racionales, en el caso de la denuncia, para considerar que la conducta denunciada pudiera ser contraria a la ley, el Código, o cualquier norma del sistema de Gobierno Corporativo de BK SPAIN o que pudiera afectar a la reputación de la Compañía, dando inicio de esta manera al procedimiento de investigación de los hechos.
  
- La Empresa Externa, comunicará la denuncia y enviará un informe a la persona asignada por La Compañía a tal efecto (Compliance Officer), la cual será la encargada de recabar todos los datos necesarios e investigar las irregularidades denunciadas. Se podrán establecer las medidas cautelares que se estimen oportunas. En caso de que una comunicación efectuada a través del Canal incluya la denuncia de irregularidades de potencial trascendencia financiera y contable El Compliance Officer, sin perjuicio del inicio de las actuaciones de investigación previstas en este Procedimiento, informará inmediatamente a su Presidente, poniendo a su disposición toda la información recibida.
  
- La compañía contestará a la denuncia presentada y La Empresa Externa realizará un seguimiento de la denuncia para que la resolución de la misma no se demore en el tiempo y se resuelva con la máxima celeridad. La Empresa Externa podrá solicitar al denunciante más información sobre los hechos denunciados.
  
- El Compliance Officer informará sobre el resultado final del procedimiento a la Empresa Externa.
  
- La Empresa Externa procederá a su archivo y registrará los resultados.

## **2.- DERECHOS GARANTIZADOS**

En toda investigación deben quedar garantizados los derechos a la intimidad, a la defensa y a la presunción de inocencia de las personas investigadas.

El Compliance Officer debe velar en todo momento del mismo para que los citados derechos de las personas investigadas queden siempre convenientemente salvaguardados.

## **3.- DESIGNACIÓN DE RESPONSABLE EMPRESA (COMPLIANCE OFFICER)**

Admitida a trámite la comunicación, y comunicada a la Persona Responsable designada por la empresa perteneciente al comité de compliance ( Instructor) esta se encargara de llevar a cabo la investigación y tramitar el expediente, pudiendo igualmente encomendar esta tarea a un investigador externo.

La tarea del instructor se extenderá a la realización de todos los actos que sean necesarios para comprobar la veracidad y la exactitud de la información contenida en la comunicación y, en particular, de la conducta denunciada. A estos efectos, se dará trámite de audiencia a todos los afectados y testigos y se practicarán cuantas diligencias estime necesarias el instructor.

El instructor de un expediente llevará a cabo sus mejores esfuerzos por culminar el procedimiento previsto con la mayor celeridad.

#### **4.- MEDIDAS CAUTELARES**

Con carácter general, el denunciado será informado de la existencia de una denuncia en el momento en que el instructor del procedimiento proceda al inicio de las actuaciones de investigación. No obstante, en aquellos supuestos en los que exista un riesgo importante de que dicha notificación ponga en peligro la capacidad de investigar de manera eficaz la alegación o recopilar las pruebas necesarias, o la extrema gravedad de los hechos denunciados así lo aconsejen, la notificación al denunciado podrá retrasarse mientras exista dicho riesgo.

Igualmente, de concurrir dichas circunstancias, el instructor podrá ordenar la aplicación de cuantas medidas fueran proporcionadas y apropiadas a fin de garantizar la correcta instrucción del procedimiento y su resolución, así como el aseguramiento de las pruebas oportunas. La adopción de tales medidas se acordará por el instructor, cuando ello sea posible, sin necesidad de comunicación previa a las personas investigadas.

Salvo caso extraordinario, a justificar por el instructor, la vigencia de cualquier medida cautelar adoptada no podrá exceder de tres (3) meses desde la recepción de la denuncia.

#### **5.- NOTIFICACIÓN, INSTRUCCIÓN Y PRUEBA**

Una vez comunicado por La Empresa Externa la denuncia, el Instructor y La Empresa Externa procederán a comunicar cada una a las partes interesadas que le corresponde y con carácter inmediato el acuerdo de inicio del procedimiento. Salvo caso excepcional, la intervención de los testigos y afectados en el procedimiento tendrá carácter estrictamente confidencial.

El procedimiento debe incluir, ineludiblemente, un trámite de audiencia a la persona supuestamente responsable de la conducta denunciada, que se celebrará de manera privada, a la mayor brevedad, desde la notificación de inicio del procedimiento. En caso de que fueran varias las personas supuestamente responsables, el trámite se llevará a cabo de forma separada aunque simultánea para evitar la comunicación entre ellas.

Al inicio del acto del trámite de audiencia, el instructor debe informar al supuesto responsable de los derechos que le asisten en el procedimiento, los hechos que se le imputan, la posible calificación de los mismos y las eventuales consecuencias.

A continuación, el instructor invitará al posible responsable a que exponga su versión completa de los hechos, así como la indicación de los medios de prueba que estime pertinentes. El instructor decidirá sobre la admisibilidad o no de las pruebas propuestas pero no podrá denegar la práctica de ninguna, salvo que la misma sea impertinente o inútil para la resolución del expediente

Las pruebas propuestas y admitidas que pudieran practicarse en la audiencia se llevarán a cabo en el mismo acto. En caso contrario, deberán practicarse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la celebración de la audiencia.

Durante el acto de la audiencia el instructor podrá formular al supuesto responsable las preguntas que estime oportunas atendiendo a las circunstancias del caso y los hechos denunciados. El interrogado no estará obligado a contestar, si así lo desea, no pudiendo considerarse su negativa a contestar como la aceptación tácita de los hechos, ni puede acarrear sanción o represalia alguna. El instructor podrá, si considera que ello fuera apropiado para el esclarecimiento de los hechos, el careo entre los denunciados, o entre éstos y los testigos admitidos.

De la audiencia se levantará un acta por el instructor, la cual será firmada por éste, los testigos interrogados (si los hubiera), así como por el supuesto infractor.

## **6.- RESOLUCIÓN**

Celebrada la audiencia, el instructor dispondrá de un plazo de veinte (20) días hábiles desde la fecha de la misma para formular su opinión sobre los hechos, así como la emisión de una propuesta de resolución. Durante ese plazo, el instructor podrá ordenar la práctica de pruebas adicionales que, a su solo criterio, fueran necesarias para la resolución del expediente, suspendiéndose el plazo para resolver en tanto en cuanto dichas pruebas no sean practicadas.

La propuesta de resolución será notificada a las partes interesadas, que dispondrán de un plazo de cinco (5) días para alegar por escrito lo que estimen oportuno. Transcurrido dicho plazo, el instructor emitirá una resolución definitiva, contra la que no cabe recurso. La resolución será siempre comunicada a las partes interesadas.

En caso que la resolución concluya que ha existido una conducta contraria a la ley o el Código, o un incumplimiento grave de cualquier norma del sistema de Gobierno Corporativo de BK SPAIN, El Comité de Compliance dará traslado de la resolución a la Dirección de Recursos Humanos para la aplicación de las medidas disciplinarias oportunas de cuya adopción y contenido informarán al Compliance Officer y al Comité de Compliance. Si la irregularidad constatada en la resolución es un mero incumplimiento de cualquier norma del sistema de Gobierno Corporativo de BK SPAIN que no pudiera reputarse como grave, El Comité de Compliance adaptará las medidas que estime convenientes.

## **7.- PUBLICIDAD**

El contenido del procedimiento seguido a resultas de una denuncia a través del Canal, inclusive la propia denuncia y la resolución alcanzada, no será público.

Se excepcionan de lo anterior:

-El informe de las resoluciones dictadas que periódicamente debe informar el responsable de la Unidad de Cumplimiento al Consejo o la Comisión de Auditoría de éste;

-La comunicación de los hechos denunciados a las correspondientes autoridades administrativas o judiciales, en caso que la conducta denunciada presentara caracteres de infracción administrativa, falta o delito, en cuyo caso, la Compañía viene obligada a su denuncia.

## **PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

El envío de información personal a través del Canal podrá requerir, en determinados supuestos, dependiendo del objeto de la denuncia, la necesidad de recabar el consentimiento expreso e inequívoco para el tratamiento de los datos de carácter personal de la persona que haya efectuado la comunicación y, en ocasiones, del propio denunciado. A tal efecto, se habilitarán los mecanismos necesarios para recabar el consentimiento que, en su caso, sea necesario con carácter previo al inicio de las actuaciones, en los términos exigidos por la legislación sobre protección de datos de carácter personal.

Asimismo, se procederá a informar a todas las partes afectadas sobre el tratamiento de sus datos de carácter personal, así como a dar cumplimiento a cualquier otro deber exigido por la legislación sobre protección de datos de carácter personal.

Los datos de los intervinientes en el procedimiento serán gestionados de acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos y se incorporarán a un fichero de datos de carácter personal (FICHERO CANAL DENUNCIAS) con la finalidad de gestionar el canal de denuncias de BK SPAIN y serán tratados según lo indicado en la normativa de funcionamiento del Canal de Denuncias, publicado en la página web de BK SPAIN. La titularidad de este fichero corresponde a BURGER KING SPAIN S.L.U. con domicilio social en Avd. de Europa, 26 Edificio Ática VII, Pozuelo de Alarcón

El usuario del Canal de Denuncias podrá en cualquier momento ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, que legalmente le corresponden, mediante el envío de una comunicación a [consultaslopd@bkspain.es](mailto:consultaslopd@bkspain.es)

El sistema establece los mecanismos apropiados para garantizar los derechos de las partes protegidos en la legislación de Protección de Datos

## **VIGENCIA**

El presente Procedimiento sobre el Canal interno de Comunicación y Denuncia ha sido aprobado por el presidente de BURGER KING SPAIN S.L. y aprobado en consejo, estando vigente en tanto no se apruebe su actualización, revisión o derogación por el mismo.

A estas normas podrán Adherirse los Franquiciados que lo consideren previa petición a BK SPAIN y siempre que hayan aceptado nuestro Código de Conducta.

## GUIA PARA REALIZAR DENUNCIAS

### ¿COMO ACCEDER A EL CANAL?

Pinchando en el enlace ser <https://burgerking.canaldenuncias.com/> que aparece en nuestras páginas WEB [www.burgerking.es](http://www.burgerking.es) y [www.bkspain.es](http://www.bkspain.es) accederás a la web de nuestro proveedor externo.

La pantalla inicial del canal muestra dos opciones:

- Aportación de datos a una denuncia existente
- Envío de una nueva denuncia

Para acceder a cualquiera de estas dos funcionalidades es necesario previamente haber aceptado las condiciones de uso del canal. En las que se indican la finalidad del canal y las garantías de confidencialidad y protección de datos que ofrece al usuario.

La siguiente imagen muestra la pantalla inicial del canal:

**BURGER KING**  
BK SPAIN

Canal Denuncias  
**CanalDenuncias**  
**BURGER KING SPAIN**

BURGER KING SPAIN dispone de un Canal de Denuncia a través del cual los empleados de la compañía y terceros relacionados pueden poner en conocimiento aquellas conductas que falten a la ética, la integridad o atenten contra los principios contenidos en el Código de Conducta y está sujeto a lo establecido en el Protocolo Canal Denuncias Externo y en la Política de Privacidad.

La finalidad del mismo es la de informar de manera confidencial sobre conductas presuntamente ilícitas o vulneraciones del Códigos de Conducta, así como denunciar cualquier irregularidad, tanto interna como externa, que vaya en contra de los intereses de la empresa y de sus grupos de interés.

El Canal de Denuncia cumple con lo dispuesto en la legislación sobre protección de datos de carácter personal.

BURGER KING SPAIN se compromete a no tomar represalias en contra de cualquiera de los usuarios de este canal, agradeciendo su utilización en beneficio de la cultura ética que pretende fomentar.

La información recogida por este canal de denuncias es estrictamente confidencial y es gestionada por CANALDENUNCIAS SL en calidad de tercero independiente, con el objeto de reportar posibles conductas irregulares por encargo de BURGER KING SPAIN. Si, a pesar del contenido del Protocolo Canal Denuncias Externo y del Código de Conducta y Ética Empresarial, Ud. tiene alguna duda acerca del funcionamiento del canal de denuncia, puede ponerse en contacto con la empresa encargada del tratamiento del este canal de denuncias a través de los siguientes datos de contacto:

CANALDENUNCIAS SL. Dirección: Impresores, 20, Parque Empresarial Prado del Espino, Boadilla del Monte, 28660, Madrid.

He leído y acepto la Política de Privacidad

**Aportar datos a una denuncia** | **Nueva denuncia**

Pulse aquí si no ha recibido el email de validación de su denuncia. Valore el Canal de Denuncias.

## ¿COMO REALIZAR UNA DENUNCIA?

Para realizar una denuncia se accede pulsando el botón de “Nueva Denuncia” desde la pantalla inicial como muestra la siguiente imagen:



Se mostrará un formulario y se pedirá al usuario que rellene los campos de datos necesarios para completar la denuncia. En el formulario mostrado habrá campos considerados de cumplimentación obligatoria y otros opcionales.

En la siguiente imagen se muestra el formulario de creación de una nueva denuncia.

**NOTA:** Todos los datos personales introducidos en este formulario serán eliminados del canal cuando el proceso de gestión y atención a cada denuncia haya finalizado. Durante este proceso únicamente tendrán acceso a estos datos la/s persona/s seleccionadas por la empresa en el caso de ser necesario.

**Nombre y Apellidos (obligatorio)**

Nombre y apellidos de la persona que va a enviar la denuncia.

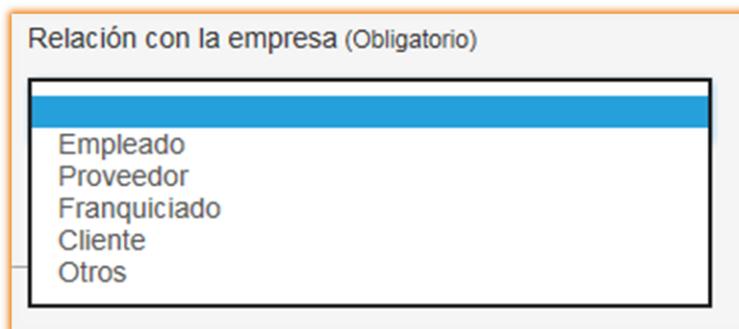
**Email de contacto (obligatorio)**

Email válido y accesible por la persona que va a enviar la denuncia. El email indicado en este campo será utilizado posteriormente para validar la denuncia enviada. Una vez enviada la denuncia a través del canal, el usuario recibirá un mail que contiene un “link” que será necesario pulsar para confirmar la denuncia que acaba de ser enviada. En caso de no pulsar este “link”, la denuncia será anulada al cabo de un tiempo y no quedará registrado ningún dato asociado a esa denuncia.

**Relación con la empresa (obligatorio)**

Seleccionar el tipo de relación que el denunciante tiene con la empresa. Será necesario elegir entre unos determinados valores como muestra la siguiente figura:

- Empleado
- Proveedor
- Franquiciado
- Cliente
- Otros



En el caso de que la empresa esté configurada con la opción de ocultar los datos del denunciante, se mostrará el siguiente mensaje relacionado con los datos personales.

Datos personales y de contacto

Nombre y Apellidos (Obligatorio)

Email de contacto (Obligatorio)

Relación con la empresa (Obligatorio)

Seleccione uno

ⓘ Sus datos de contacto sólo se utilizarán para tenerle informado del progreso de su denuncia mediante un sistema automatizado, de tal forma que las personas encargadas de su tratamiento no podrán acceder a su nombre ni dirección de correo.

### **Descripción detallada de la denuncia (obligatorio)**

Este campo será utilizado para describir con detalle la denuncia que quiere enviarse. Deben introducirse todos los datos que se consideren necesarios, incluyendo fechas, datos personales, hechos ocurridos, etc. En el caso de querer aportar fotos o documentación puede utilizarse la funcionalidad de “Adjuntar fichero” que se explica a continuación.

### **Ficheros con información adicional (opcional)**

Siempre que el usuario considere necesario aportar más información a la descrita en el campo de descripción, puede adjuntar ficheros adicionales. Existe una limitación respecto al número y tamaño de los ficheros enviados que será indicada al usuario en caso de incumplimiento.

## **PROCESO DE REGISTRO COMPLETO DE UNA DENUNCIA**

Una vez rellenados todos los campos y enviada la denuncia aparecerá una pantalla similar a la siguiente imagen, donde se indica el código asignado a la denuncia y se ofrece la posibilidad de modificar el mail de contacta asociado a la denuncia enviada.

Estimado Usuario del canal de denuncias,  
La denuncia con código 6602943584 ha sido enviada correctamente.  
En breve recibirá un email en la dirección **usuario@servidor.com** para validar la denuncia. Es necesario que siga los pasos para poder iniciar el procesamiento de la misma.

Verifique que su email es correcto y en caso contrario modifíquelo a continuación:

Email de contacto:

Gracias por usar el servicio de Canal de Denuncias de EMPRESA.

Se enviará al usuario un mail que permita la validación de dicha denuncia.

Después de confirmar la denuncia recibirá otro mail con un código que identifica de forma única en el canal la denuncia enviada. Este código deberá ser utilizado posteriormente para recibir información sobre el estado de su denuncia y para aportar más datos, a petición de la empresa si lo considera necesario.

**Canal Denuncias de burgerking**

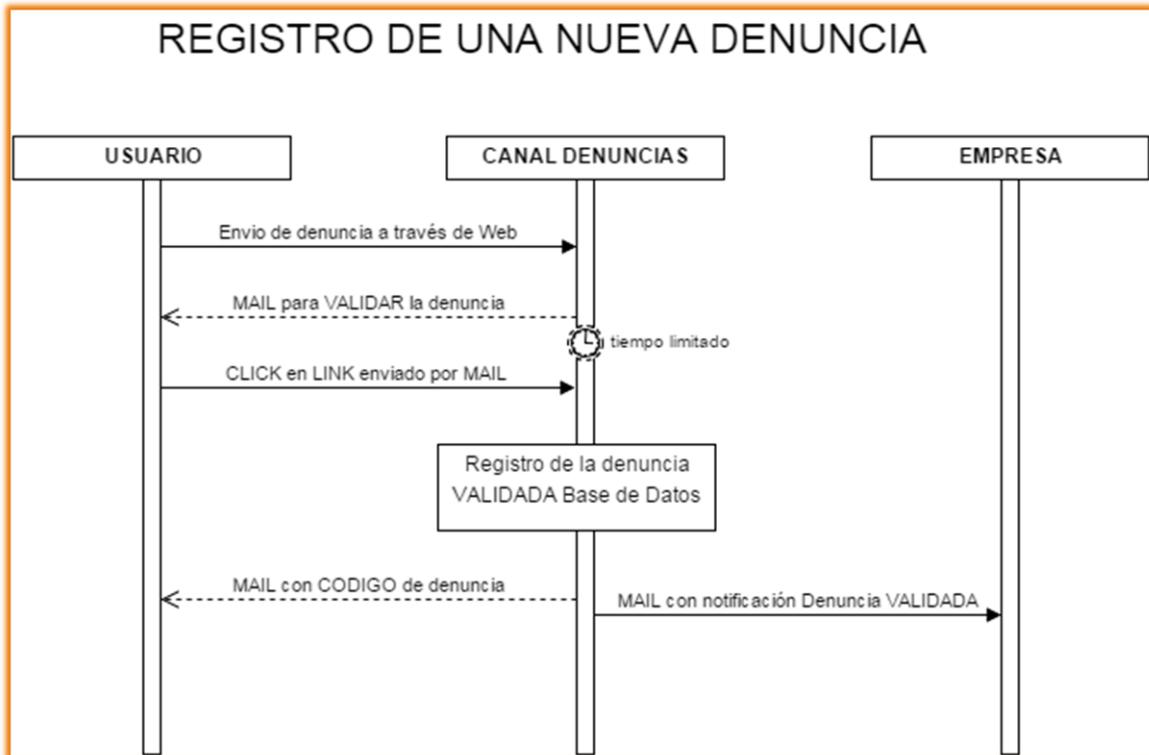
Su denuncia con código: 1466674976 ha cambiado quedado validada en el canal.

Este código identifica de forma única la denuncia y deberá ser utilizado si necesita ampliar la información suministrada

Canal Denuncias 2016

Este mensaje ha sido enviado por un sistema automatico. Por favor no respondas a este e-mail directamente

La siguiente figura resume los pasos a seguir para que una denuncia sea validada en el canal y quede accesible para su posterior tratamiento por parte de la empresa



**ELIMINACION AUTOMATICA DE UNA DENUNCIA**

Una vez rellenados todos los campos y enviada la denuncia se enviará al usuario un mail que permita la validación de dicha denuncia. Si transcurrido un determinado intervalo de tiempo (definido para cada empresa, que puede ser desde varias minutos hasta el día siguiente) el usuario no ha validado la denuncia, ésta será eliminada de forma automática de la base de datos del Canal.

**¿COMO PUEDO APORTAR DATOS A UNA DENUNCIA EXISTENTE?**

Es posible aportar más información a una denuncia ya enviada y validada en el canal, como respuesta a un requerimiento realizado por la empresa o por iniciativa del demandante.

A esta funcionalidad se accede pulsando el botón de “Aportar nuevos datos a una denuncia...” desde la pantalla inicial como muestra la siguiente imagen:



Como medida de protección y seguridad, para acceder a esta funcionalidad si será necesario validar que el usuario que está accediendo es el autor de la denuncia sobre la que se pretenden añadir información. Para ello se pedirá que introduzca el email de contacto que utilizó para crear la denuncia y el código asociado a la denuncia validada que recibió también por email, como se muestra en la siguiente imagen:

Aportar nueva información a una denuncia

Introduzca los datos de la denuncia a la que quiere aportar más información.

E-mail (Obligatorio)

Código de la denuncia (Obligatorio)

Enviar Cerrar

Una vez validada el acceso a la denuncia se mostrará un breve formulario que permita aportar la información adicional que se considere necesaria, como muestra la siguiente imagen:

BURGER KING  
BK SPAIN

Canal de Denuncias  
BURGER KING SPAIN

Canal Denuncias

NUEVOS DATOS RELATIVOS A LA DENUNCIA (CODIGO:1466674976)

Descripción de la denuncia

Texto para añadir a la descripción anterior (Obligatorio)

Ficheros con información adicional (Opcional)

Adjuntar fichero (max. 5) ...

Cancelar Enviar aportaciones >

**Texto para añadir a la descripción anterior (obligatorio)**  
Este campo será utilizado para ampliar la descripción inicial.

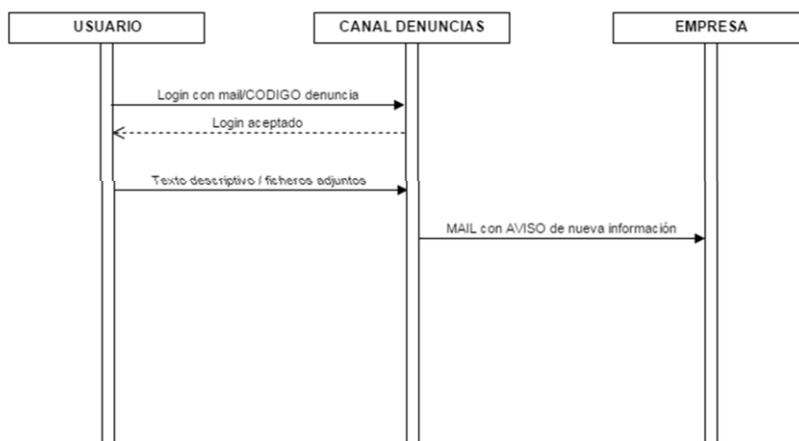
### Ficheros con información adicional (opcional)

Siempre que el usuario considere necesario aportar más información a la descrita en el campo de descripción, puede adjuntar ficheros adicionales. Existe una limitación respecto al número y tamaño de los ficheros enviados que será indicada al incorporar sus ficheros.

Una vez enviada la aportación le aparecerá el siguiente mensaje, permitiendo al denunciante rellenar un cuestionario de valoración del canal de denuncias.



### APORTACION DATOS A UNA DENUNCIA EXISTENTE



### ¿BURGER KING VA A SABER QUE SOY YO EL DENUNCIANTE?

El objetivo de disponer de un colaborador externo es proporcionar la independencia y confidencialidad necesarias para el éxito del proceso.

CANAL DENUNICAS, actuará de intermediario proporcionando a BURGER KING los datos de la denuncia preservando el anonimato del denunciante.

Sólo en 2 casos podrá permitir conocer a Burger King la identidad del denunciante para que tome medidas que estime oportunas:

- De probarse que la denuncia es “falsa”
- De ser necesario para la investigación de la denuncia.

### ¿COMO PUEDO HACER SEGUIMIENTO DE UNA DENUNCIA PRESENTADA?

El denunciante recibirá información del estado de su denuncia a través de la dirección de email que introdujo para crearla. Recibiendo notificaciones automáticas del estado de su denuncia, desde el envío hasta su finalización. También podrá recibir por este medio peticiones de ampliar información asociada a una denuncia ya enviada.

### CUESTIONARIO DE VALORACION DEL CANAL DE DENUNCIAS

El denunciante puede valorar el canal de denuncias rellenando un breve cuestionario al que se accederá una vez enviada y validada una denuncia o desde la página inicial del canal pulsando sobre el enlace como muestra la siguiente figura:



Se mostrará un cuestionario de valoración. Las respuestas enviadas en este cuestionario son totalmente anónimas y tienen como objetivo la mejora de la efectividad del canal.

### Cuestionario de valoración del canal de denuncias

Indique el tipo de relación que tiene con la empresa:

Indique a través de qué medio ha conocido la existencia de este canal:

Valore su grado de conocimiento del funcionamiento del canal:

Considera el canal de denuncias una medida eficaz de prevención:

Valore su grado de conocimiento de las garantías que ofrece el canal al denunciante:

Indique si ha enviado alguna denuncia a través del canal:

Valore la facilidad de uso de la aplicación para el envío de denuncias:

Añada comentarios sobre estos u otros temas:

Enviar cuestionario