




LA QUINTA

Procedimiento Interno Resolución de Discrepancias conforme a las Buenas Prácticas mercantiles en la contratación alimentaria

**CONTIGO
CUMPLIMOS** 

1. ANTECEDENTES
2. OBJETO
3. DEFINICIÓN DE SU FUNCIONAMIENTO Y CONTENIDOS
4. MEDIDAS CAUTELARES
5. RÉGIMEN DE INCOMPATIBILIDADES Y CONFLICTO DE INTERESES
6. FASE DE COMUNICACIÓN
7. FASE DE CLASIFICACIÓN
8. FASE DE INVESTIGACIÓN
9. FASE DE DECISIÓN/RESOLUCIÓN
10. FASE DE EJECUCIÓN
11. PROTECCIÓN AL INFORMANTE
12. COMUNICACIONES FALSAS
13. CONSERVACIÓN DE EXPEDIENTES, SEGURIDAD Y ESTADÍSTICA

	Norma de gestión	Documentación	
	Procedimiento de Resolución de Discrepancias conforme a BBPP Mercantiles en la contratación alimentaria		Edición: 01
			General
			General
Corporación Empresarial Pascual			Página 2 de 7

1. ANTECEDENTES

Calidad Pascual se adhirió al Código de Buenas Prácticas Mercantiles (BOE 18 de Diciembre de 2015), para impulsar la autorregulación en el sector alimentario, bajo los principios de legalidad, de defensa de los consumidores, de libertad de empresa, mercado y pactos, de lealtad, transparencia, claridad, concreción y sencillez, de eficiencia y sostenibilidad.

Esta adhesión insta al desarrollo de un procedimiento interno para el Cumplimiento del Código y resolución de discrepancias que pudieran surgir.

2. OBJETO

Este procedimiento interno establece el método por el que la empresa Calidad Pascual, S.A.U., con NIF A-09006172, tiene la voluntad de resolver potenciales conflictos o discrepancias que se presenten respecto de la aplicación del Código de Buenas Prácticas Mercantiles en la Contratación Alimentaria.

Para garantizar que el procedimiento interno es independiente de los departamentos comerciales, actuando como “defensor del cliente y del proveedor” se integra el compromiso adquirido en el Sistema de Cumplimiento Corporativo de Pascual., que tramitará y resolverá estas reclamaciones.

3. DEFINICIÓN DE SU FUNCIONAMIENTO Y CONTENIDOS

3.1 Todos los Grupos de Interés podrán tener acceso libre a este procedimiento, siguiendo las pautas establecidas en este documento.


3.2 El contenido de los hechos, informaciones y datos a comunicar debe referirse a incumplimientos de las Buenas Prácticas Comerciales en la Contratación Alimentaria de Calidad Pascual.

Tales Buenas Prácticas Comerciales están aprobadas y publicadas por el Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente.

3.3 El procedimiento que recoge esta norma tendrá las siguientes fases:

- Comunicación.
- Clasificación.
- Investigación.
- Decisión/Resolución.
- Ejecución.

4. MEDIDAS CAUTELARES

	Norma de gestión	Documentación	
	Procedimiento de Resolución de Discrepancias conforme a BBPP Mercantiles en la contratación alimentaria		Edición: 01
			General
			General
Corporación Empresarial Pascual			Página 3 de 7

4.1 En cualquier fase del procedimiento, quienes estén conociendo de la misma, podrán adoptar medidas cautelares en caso de que concurran una o varias de las siguientes circunstancias:

- Que se considere que la situación denunciada debe cesar de forma inmediata.
- Que exista un riesgo de impacto reputacional para alguna compañía de la Corporación.
- Que sea necesario para asegurar la efectividad de una hipotética resolución.
- Que sea necesario para garantizar la conservación de información o datos y en general evidencias que se consideren fundamentales para la investigación y decisión sobre la denuncia.
- Que se considere necesario para determinar si se trata de una denuncia falsa.

4.2 Las medidas cautelares (i) deben ser proporcionadas a las circunstancias que las motivan; (ii) no podrán poner en riesgo la confidencialidad sobre los datos; (iii) no podrán injerir o perjudicar sin motivación ni causa en los derechos de los denunciados;

4.3 En todo caso, se deberá monitorizar y revisar de manera continua la ejecución de las medidas cautelares por quienes las hayan adoptado, en orden a verificar que se mantienen las circunstancias que las motivaron, asegurándose que no supongan ningún menoscabo de los derechos básicos de los afectados.

5. RÉGIMEN DE INCOMPATIBILIDADES Y CONFLICTO DE INTERESES

Se garantizará en todo momento que quienes lideren el proceso sean completamente independientes del área comercial de Calidad Pascual.

Otras causas de incompatibilidad, serán las siguientes:


- Superioridad jerárquica respecto de los responsables del hecho comunicado.
- Vinculación directa con los comportamientos inadecuados.
- Amistad o enemistad manifiesta con el comunicante, si son varios, con al menos uno de ellos.
- Vinculación por razón de matrimonio o análoga relación de afectividad o de parentesco con comunicante o responsable del proceso sobre el que se ha comunicado la incidencia o, si son varios, con al menos uno de ellos.

6. FASE DE COMUNICACIÓN

6.1 Se establece una cuenta de correo electrónico para la entrada de la comunicación

cumplimiento@calidadpascual.com

6.2 La vía de comunicación de denuncias estará gestionada por el Responsable de Cumplimiento Corporativo y/o Secretario General Técnico de la Corporación que llevarán el control, registro y archivo de las denuncias recibidas y velando por el estricto

	Norma de gestión	Documentación	
	Procedimiento de Resolución de Discrepancias conforme a BBPP Mercantiles en la contratación alimentaria		Edición: 01
			General
			General
Corporación Empresarial Pascual			Página 4 de 7

cumplimiento de lo establecido en la presente Norma.

6.3 Los datos a aportar en cada denuncia serán de libre redacción, debiendo contener, para su gestión, al menos los siguientes datos:

- la información suficiente objeto del conflicto o controversia
- la pretensión que se pretende obtener
- nombre
- NIF
- dirección postal
- correo electrónico
- número de teléfono del reclamante y de la persona que representa a la reclamante en la solicitud y facultades de representación de ésta.

7. FASE DE CLASIFICACIÓN

7.1 La clasificación de las denuncias se realizará por el Gestor responsable de la recepción de las denuncias. La mera posibilidad sobre la existencia de un potencial caso de comportamiento inadecuado, conlleva necesariamente la aplicación íntegra de este procedimiento.

7.2 Aquellas denuncias que se consideren sospechosas de ser falsas o contengan indicios en tal sentido en el momento de su clasificación, se tramitarán de acuerdo a lo establecido en el apartado específico de este mismo documento.


7.3 El tiempo máximo de duración del procedimiento será (contado desde el momento de recepción de la denuncia) de **20 días hábiles desde la presentación de la solicitud**.

No obstante, si las circunstancias así lo requieren, se podrá prorrogar el tiempo máximo de duración. En todo caso, la prórroga deberá motivarse por quien la solicite o requiera y aprobarse formalmente fijando la prórroga del plazo de duración sin que pueda ser prorrogado nuevamente

7.4 Como resultado de esta Fase de Clasificación se adoptará alguna de las siguientes decisiones por parte del gestor:

- Admisión a trámite de la denuncia e incoación del correspondiente Expediente
 - Nombramiento del Equipo de trabajo

Si gestionando la solicitud de reclamación se considera que el escrito de solicitud no cumple los requisitos mencionados o que la información es insuficiente, lo comunicará al reclamante

	Norma de gestión	Documentación	
	Procedimiento de Resolución de Discrepancias conforme a BBPP Mercantiles en la contratación alimentaria		Edición: 01
			General
			General
Corporación Empresarial Pascual			Página 5 de 7

para que proceda a subsanar o completar la información.

Calidad Pascual, S.A.U. resolverá, o dará respuesta a la solicitud de reclamación por el reclamante, mediante correo electrónico, correo postal, en persona o telefónicamente.

7.5 En todo caso, el denunciante será informado de la admisión a trámite o no de la denuncia. En caso de admisión a trámite se informa al CEO y unidad de negocio afectada.

8. FASE DE INVESTIGACIÓN

Finalizada la Fase de Clasificación, por medio de la admisión a trámite o no de la denuncia, se procederá a convocar en un plazo máximo de 72 horas al equipo de trabajo, teniendo siempre en cuenta el régimen de incompatibilidades y conflicto de intereses regulado en el punto 5 anterior.

La investigación de la misma será realizada por los Instructores designados, sin comprometer en ningún caso la independencia, así la investigación se realizará por un equipo de trabajo liderado por el **Experto Comercial y de Competencia del Sistema de Cumplimiento**. Además podrá completar el equipo de trabajo contando entre otros con:


- Un componente de Auditoría Interna Corporativa
- Un componente de Control de Gestión

El equipo de trabajo:

- Recibirán información de la denuncia formulada.
- Atenderán al denunciante con carácter inmediato.
- Harán las gestiones y comprobaciones pertinentes a efectos de determinar el alcance y veracidad del hecho denunciado, así como la participación en el de el/los denunciado/os.
- Decidirán, bajo su propio criterio, la práctica de los medios de pruebas más oportunos para el esclarecimiento de los hechos.
- Recibirán la proposición de pruebas formulada, en su caso, por el/los denunciante/s y/o el/los denunciado/s, y decidirán bajo su propio criterio, los medios que se admiten o no admiten en cada caso.
- Identificarán aquellos supuestos en que requieren un apoyo externo para la averiguación de los hechos relevantes, y en consecuencia articular ese apoyo sin menoscabo de las directrices y garantías del procedimiento.
- Evaluarán el alcance y la gravedad de los hechos y circunstancias que concurren.
- Elaborarán un Informe de Conclusiones y Propuesta de Actuaciones.

9. FASE DE DECISIÓN/PROPUESTA DE ACUERDO

9.1 Los Instructores elevarán su Informe de Conclusiones y Propuesta de Acuerdo al Responsable de Cumplimiento para su remisión a las personas designadas para intervenir

	Norma de gestión	Documentación	
	Procedimiento de Resolución de Discrepancias conforme a BBPP Mercantiles en la contratación alimentaria		Edición: 01
			General
			General
Corporación Empresarial Pascual			Página 6 de 7

en las siguientes fases.

9.2 Los Decisores emitirán una Resolución en la que se recogerán, al menos:

- Los hechos relevantes y las evidencias asociadas a los mismos.
- El análisis de tales hechos relevantes.
- Acuerdo alcanzado
- Las acciones a realizar de forma concreta, precisa y clara.

9.3 Se informará de la Resolución al Responsable de Cumplimiento, al CEO y miembros del Comité de Dirección afectados.

10. FASE DE EJECUCIÓN DE LA RESOLUCIÓN ADOPTADA

La ejecución se realizará de acuerdo con lo decidido anteriormente, tratando de ejecutar el acuerdo alcanzado y estableciendo las medidas preventivas que pudieran necesitarse para evitar la aparición de un caso similar.

Los responsables de llevar a cabo la Fase de Ejecución, habrán de comunicar al Responsable de Cumplimiento su propuesta sobre:

- Plazos de cumplimiento.
- Acciones previstas

11. PROTECCIÓN AL INFORMANTE

La Corporación valora la inestimable ayuda de quienes identifican los posibles problemas y, por tal motivo, todo usuario que utilice de buena fe este Canal tendrá derecho a ser protegido por la Corporación, con independencia de las medidas cautelares que se puedan establecer.


12. COMUNICACIONES FALSAS

El archivo de una comunicación o denuncia falsa, se podrá realizar por el propio Gestor, el equipo de trabajo o Decisores de oficio.

13. CONSERVACIÓN DE EXPEDIENTES, SEGURIDAD Y ESTADÍSTICA

El Sistema de Cumplimiento debe velar por la existencia en la Corporación de un sistema que garantice la debida custodia y conservación de los expedientes, para lo cual utilizará los medios de los que dispone la Corporación para garantizar la confidencialidad y cumplimiento de la Ley de Protección de Datos.

Asimismo, los encargados de la custodia serán los responsables de que los sistemas de información, que se puedan utilizar a efectos de la comunicación y gestión de denuncias, de la ejecución de resoluciones y de custodia de expedientes (en formato electrónico o papel), dispongan de las medidas adecuadas para garantizar su integridad y disponibilidad, y en

	Norma de gestión	Documentación	
	Procedimiento de Resolución de Discrepancias conforme a BBPP Mercantiles en la contratación alimentaria		Edición: 01
			General
			General
Corporación Empresarial Pascual			Página 7 de 7

particular el acceso autorizado únicamente por las personas adecuadas en cada fase del proceso.

También será encargado de llevar la estadística y control de que han sido resueltos o archivados todos los casos planteados.