

REGLAMENTO INTERNO DEL CANAL DE DENUNCIAS

1. Objeto

El presente reglamento tiene por objeto regular el funcionamiento del canal de denuncias interno de la **HOTELES Y APARTAMENTOS S.A.**, (en adelante, "la Empresa"), en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y lucha contra la corrupción.

2. Ámbito de Aplicación

El canal de denuncias es accesible para todos los empleados, directivos, colaboradores, proveedores, y cualquier persona que tenga relación contractual o precontractual con la Empresa, así como terceros que puedan estar en conocimiento de las infracciones.

3. Obligaciones de la Empresa

3.1. Confidencialidad

La Empresa garantizará la confidencialidad de la identidad del denunciante, de las personas mencionadas en la denuncia, y de cualquier otra información contenida en la misma. Solo se permitirá el acceso a la información a aquellas personas que participen en la gestión de la denuncia y en la investigación.

3.2. Protección contra represalias

Se prohíbe cualquier tipo de represalia, directa o indirecta, contra el denunciante que actúe de buena fe. La Empresa tomará medidas para proteger al denunciante de cualquier tipo de acción adversa en su contra, incluyendo, pero no limitándose, a despidos, degradaciones, cambios en las condiciones de trabajo, intimidaciones o discriminaciones.

3.3. Información sobre derechos y procedimientos

La Empresa informará de forma clara y accesible a todos los empleados y colaboradores sobre la existencia del canal de denuncias, su funcionamiento y los derechos de los denunciantes.

4. Canal de Denuncias

4.1. Canal interno

La Empresa pondrá a disposición de los denunciantes un canal de denuncias interno, que podrá ser gestionado por personal interno o externo. Este canal consistirá en una plataforma digital segura, que estará disponible en la página web de la empresa, pulsando sobre el enlace "Canal de Denuncias".

4.2. Canales externos

El denunciante también tiene derecho a presentar la denuncia a través de canales externos oficiales, como la Autoridad Independiente de Protección del Informante (AIPA), o cualquier otra autoridad competente designada conforme a la Ley 2/2023.

5. Procedimiento de Gestión de Denuncias

5.1. Recepción de la denuncia

- Las denuncias podrán presentarse de forma anónima o identificada, detallando los hechos, personas involucradas, fechas, y cualquier otra información relevante que pueda facilitar la investigación.
- Se recomienda adjuntar cualquier evidencia o documentación que respalde la denuncia.
- El canal de denuncias soporta tres tipos de comunicación:
 - Estándar vía web: comunicaciones que se introducen directamente en el canal de forma escrita, pulsando sobre el enlace del Canal de Denuncias.

- Mensaje de voz. Comunicaciones que se introducen en el canal a través de un mensaje de voz.
- Manual. Comunicaciones que se introducen manualmente desde el BackOffice de gestión. Pueden ser comunicaciones que se reciben en papel o bien, a partir de una reunión presencial con el denunciante.
- La comisión de investigación que será nombrado por la empresa, recibirá un correo electrónico advirtiéndolo de la nueva comunicación. Después podrá conectarse al canal y analizar la nueva comunicación y realizar algunas de las acciones disponibles:
 - No admitir.
 - Iniciar y asignar.
 - Modificar la denuncia en admisión, eliminando si es el caso, información de carácter personal o de categorías especiales de datos, innecesaria.
 - Cambiar la prioridad o categoría de la comunicación.
 - Añadir una nueva tarea sobre la comunicación.
 - Descargar un pdf con la comunicación.

5.2. Gestión y Tramitación de Denuncias

Todas las denuncias recibidas serán registradas y evaluadas por la comisión de investigación.

- Aceptación de la comunicación, 7 días desde la recepción.
- Finalización de la investigación, 3 meses desde la aceptación.
- Posibilidad de ampliar el plazo a 3 meses en casos justificados.

El sistema enviará avisos por e-mail a la comisión de investigación, antes de llegar a los plazos de vencimiento, si así ha sido configurado.

5.3. Evaluación inicial

El comité de investigación o la persona designada revisará la denuncia para determinar si la misma entra dentro del ámbito de aplicación del canal de denuncias. Se valorará si la denuncia presenta indicios suficientes para iniciar una investigación.

Si la denuncia estuviera fuera del alcance del canal o bien, claramente se observa que no existen motivos para iniciar la investigación, el comité de investigación puede inadmitirla de entrada. En este caso, se justificarán los motivos de la inadmisión.

5.4. Investigación

Si procede, se iniciará una investigación interna para esclarecer los hechos denunciados. Esta investigación se llevará a cabo con la máxima diligencia, imparcialidad, confidencialidad y ningún miembro de la comisión de investigación podrá tener en relación a la denuncia, conflicto de intereses con las partes involucradas.

Se recogerán pruebas objetivas, como documentos, correos electrónicos, testimonios de testigos, etc., basándose en la investigación en hechos verificables.

Los trámites que se vayan realizando por parte del comité de investigación, serán informados en el mismo expediente de denuncia del canal.

5.5. Identificación de Denuncias Falsas

Una denuncia falsa podría llegar a tener serias consecuencias tanto para el denunciante como para la organización y persona afectada:

En el proceso de investigación, antes de considerar que una denuncia es falsa, deberá evaluarse:

- **la Intención:** si se determina que una denuncia es falsa, es importante diferenciar entre una denuncia realizada de buena fe pero que resultó ser incorrecta, y una denuncia hecha con intención maliciosa.
- **el Contexto:** considera el contexto y las motivaciones detrás de la denuncia. Asegúrate de que la conclusión sobre la falsedad de la denuncia esté respaldada por pruebas sólidas.

Consecuencias de una denuncia falsa en el canal de denuncias:

- **sanciones Laborales:** si un empleado utilizara el canal de denuncias para realizar una acusación falsa de manera intencionada, podría ser falta grave. Dependiendo de la gravedad y las circunstancias del caso, el empleador podría sancionar al empleado, incluso llegando al despido disciplinario, que está previsto para las faltas muy graves según el Estatuto de los Trabajadores.
- **responsabilidad Civil:** la persona afectada por una denuncia falsa podría presentar una reclamación civil contra el denunciante, si finalmente se determinara que la denuncia fue realizada con mala fe o negligencia, entonces, el denunciante podría ser condenado a indemnizar a la víctima por los daños y perjuicios ocasionados.
- **responsabilidad Penal:** en casos más extremos, la denuncia falsa podría constituir un delito penal en España. El Código Penal español, establece que quienes formulen una acusación falsa contra otra persona, a sabiendas de su falsedad, pueden enfrentarse a penas, incluso de prisión y multa, dependiendo de la gravedad de la acusación.

5.6. Consultar el estado de la denuncia

Los denunciante tienen derecho a ser informados sobre el estado de su denuncia. En este sentido, una vez introducida la denuncia y antes de pulsar el botón de “Enviar”, el denunciante asignará una clave personal, que junto a un código de identificación que el propio sistema creará de forma automática al finalizar la denuncia, podrán seguir la evolución de su comunicación.

5.7. Resolución y medidas correctivas

Concluida la investigación/tramitación se realizará el cierre de la comunicación, se emitirá un informe con los resultados y, si es necesario, se propondrán medidas correctivas o disciplinarias. La decisión se comunicará al denunciante a través del propio canal de denuncias, salvo que la legislación disponga lo contrario.

6. Derechos y Deberes del Denunciante

6.1. Derecho a la confidencialidad

El denunciante tiene derecho a que su identidad sea mantenida confidencial durante todo el proceso.

6.2. Derecho a la protección

El denunciante tendrá derecho a protección contra represalias y a recibir información sobre las medidas adoptadas para su protección.

6.3. Obligación de buena fe

El denunciante está obligado a actuar de buena fe y con fundamento en sus denuncias. No se tolerarán denuncias falsas o realizadas con intenciones maliciosas.

7. Protección de Datos

Los datos personales recabados en el marco de las denuncias serán tratados conforme a lo dispuesto en la normativa de protección de datos personales, garantizando su confidencialidad y seguridad. Por ello, al realizar una denuncia, y antes de pulsar el botón de “Enviar”, será necesario la aceptación previa de la información de protección de datos.

8. Registro y Conservación de las denuncias

Los registros se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con las obligaciones legales y contractuales, y serán eliminados de forma segura una vez cumplido dicho plazo.

9. Régimen Disciplinario

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en este reglamento por parte de los empleados o directivos de la Empresa podrá ser considerado una falta grave, pudiendo dar lugar a la imposición de sanciones disciplinarias conforme a la legislación laboral vigente.

10. Revisión y Actualización

Este reglamento será revisado periódicamente para asegurar su adecuación a la normativa vigente y su eficacia en la protección de los denunciantes y la lucha contra la corrupción. Cualquier modificación será comunicada a todos los empleados y colaboradores de la Empresa.

11. Entrada en Vigor

El presente reglamento será de obligatorio cumplimiento para todos los empleados, directivos, colaboradores y demás personas vinculadas a la Empresa.