

Protocolo canal de denuncias

I.- DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Introducción

El presente Protocolo ha sido objeto de revisión y actualización con motivo de la aprobación, el pasado mes de febrero 2023, de la nueva **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**, que responde a la obligación de transponer al ordenamiento jurídico español, la *Directiva 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión* (conocida como “*Directiva de Whistleblowing*”).

Ambas normativas pretenden reforzar la cultura de cumplimiento de las entidades públicas y privadas mediante la protección de los denunciantes que informen sobre infracciones conocidas en el contexto laboral o profesional, a través de los denominados “canal denuncias”.

Las disposiciones previstas en la citada Ley 2/2023, han implicado cambios en el funcionamiento y estructura del Canal denuncias de CHECKIN HOTEL GROUP, los cuales se describen a lo largo del presente Protocolo, entre los que destacamos: (i) la posibilidad de presentar consultas o denuncias tanto de forma escrita como verbal, (ii) se refuerza el respeto a la confidencialidad tanto del informante como de la persona denunciada, (iii) se designa un responsable de canal de (iv) se deberá notificar dichos nombramientos a la “Autoridad Independiente de Protección del Informante” que resulte competente, (v) se informará debidamente sobre la existencia de canales externos para presentar consultas o denuncias, (vi) se incluye la obligación del Responsable del Canal denuncias de comunicar los supuestos constitutivos de delito penal, al Ministerio Fiscal, (vii) se garantizan los derechos de presunción de inocencia y honor de la persona denunciada y (viii) se aplicarán los plazos previstos en la norma para el acuse de recibo de las comunicaciones, la fase de investigación y la resolución de las mismas.

CHECKIN HOTEL GROUP notificará a la Autoridad Independiente de Protección del Informante (A.A.I.) Oficina antifrau de Cataluña, la existencia del sistema interno de información conforme al artículo 5.2 de la Ley 2/2023, una vez habilitado el registro correspondiente.

Artículo 2. Objeto

El objeto del presente Protocolo consiste en establecer el funcionamiento del Canal denuncias de CHECKIN HOTEL GROUP, esto es, el sistema interno de información, consulta y/o denuncia de posibles delitos e incumplimientos normativos.

El Administrador, es el responsable de la implantación del Canal denuncias de CHECKIN HOTEL GROUP, para cada una de las empresas que forman parte de la marca de la cadena, previa consulta con la representación legal de las personas trabajadoras correspondientes a cada empresa (**anexo II**).

El Canal denuncias del CHECKIN HOTEL GROUP se constituye con las siguientes finalidades:

- a) Dotar a empleados/as, directivos/as, y colaboradores externos de cualquiera de las entidades que forman parte de CHECKIN HOTEL GROUP, ya sean profesionales autónomos, o cualquier persona que trabaje bajo la supervisión, y dirección de contratistas, subcontratistas, y proveedores, de un mecanismo para poder informar, consultar y/o denunciar posibles delitos y/o incumplimientos de la ley vigente y de Conducta de CHECKIN HOTEL GROUP, fomentando así la cultura de la información/comunicación como mecanismo para prevenir y detectar la comisión de delitos o amenazas al interés público, esta cobertura también se extiende a las personas que dentro del marco de una relación laboral ya finalizada, voluntarios, becarios, trabajadores/as las cuales ya hayan finalizado la relación laboral, que hayan obtenido información objeto de denuncia y a su vez,
- b) Proteger a las personas físicas que informen, realicen consultas y/o denuncien a través de este canal (los “informantes”), todo ello de conformidad con lo dispuesto en 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.**

El presente canal de denuncias se implanta de forma común para todas las sociedades enumeradas en el Anexo II, que comparten una gestión unificada y un responsable común del sistema, conforme al artículo 11 de la Ley 2/2023.

Artículo 3. Normativa aplicable

Para la elaboración del presente Protocolo se han tenido en consideración las disposiciones que se detallan a continuación:

- a) 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.
- b) Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión.
- c) 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 por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (RGPD)
- d) Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPD).

Artículo 4.-Principios y garantías:

- a) **Anonimato:** Se asegurará a los denunciantes la posibilidad de formular denuncias anónimas.
- b) **Confidencialidad:** Las personas responsables de la gestión de los procesos de denuncia e investigación deben observar el más estricto secreto sobre la identidad de denunciante y denunciado, cuando tengan conocimiento de estas identidades. La garantía de confidencialidad no impide la cesión de los datos que requieran los juzgados y tribunales en ejercicio de su función jurisdiccional, o la fiscalía en ejercicio de las facultades de investigación.
- c) **Celeridad:** se deben evitar todo tipo de dilaciones injustificadas en el desarrollo del proceso de investigación.

- d) **Presunción de inocencia:** de las personas investigadas, así como al derecho a la defensa y a la contradicción de hechos y argumentos.
- e) **Objetividad y autonomía:** evitando cualquier tipo de injerencia interna o externa y asegurando que en ningún caso se producen conflictos de intereses

Artículo 5.- Derechos y obligaciones de la persona que presenta la denuncia

Sin perjuicio de lo previsto en esta disposición general a través de artículos concordantes, la persona que presenta la denuncia tiene los derechos y obligaciones que se relacionan a continuación:

- a) A un canal seguro de comunicación que garantice el anonimato y la confidencialidad de las denuncias.
- b) A la protección eficaz de su intimidad, privacidad y anonimato, sin que se pueda revelar en ningún momento, de manera directa o indirecta, su identidad. Este derecho también se extiende a los posibles testigos que intervengan en la comprobación de los hechos comunicados.
- c) A la protección eficaz de su integridad laboral, sin que puedan sufrir represalias, discriminación, ni cualquier otra consecuencia profesional que implique acoso o cualquier efecto negativo por razón de la denuncia formulada.
- d) A hacer comprobar los hechos comunicados, siempre que respondan a los requerimientos previstos en el artículo 12 de esta disposición general.
- e) Se velará especialmente por la efectividad de estos derechos cuando la denuncia se haga explicitando de cualquier manera la identidad de quien la formula.

La persona que hace la denuncia está obligada a lo siguiente:

- a) El denunciante deberá indicar y/o seleccionar el hotel o centro de trabajo con su correspondiente empresa asociada, para la realización de la denuncia
- b) A describir de la manera más detallada posible la conducta que comunica y a proporcionar toda la documentación disponible sobre la situación que comunica, o indicios objetivos para obtener las pruebas, sin poder emprender actuaciones fundamentadas tan sólo en opiniones.
- c) A tener una creencia razonable sobre la certeza de la información que comunica y no formular denuncias con mala fe o abuso de derecho. La persona que comunique hechos vulnerando el principio de buena fe o con abuso de derecho, puede incurrir en responsabilidad civil, penal y administrativa.

Artículo 6.- Derechos y obligaciones de la persona denunciada

Sin perjuicio de lo previsto en esta disposición general a través de artículos concordantes, las personas a las que se atribuye la responsabilidad sobre la conducta eventualmente contraria al derecho, tienen los derechos que se relacionan a continuación:

- a) A la máxima reserva en las tareas de comprobación de los hechos y, en general, en toda la gestión del sistema interno de información.
- b) A ser informadas sin dilación y en el momento procesal oportuno, de la denuncia presentada.

- c) Que no se formule ninguna recomendación, ni se emitan conclusiones que, de manera directa o indirecta, contengan referencias nominales mientras no hayan tenido oportunidad real de conocer los hechos comunicados y de dejar constancia de su parecer.
- d) Que no se informe a nadie, ni se cedan los datos mientras la comprobación de los hechos no haga patente la verosimilitud o la seguridad de la realización de la conducta comunicada. La comunicación de datos a la autoridad judicial o disciplinaria competente no exige la comunicación previa a la persona eventualmente responsable.

Las personas eventualmente responsables de la conducta comunicada están obligadas a colaborar a comprobar los hechos aportando la información y la documentación de que dispongan y que requiera el responsable del sistema.

II.- REQUISITOS Y FORMA

Artículo 10. Forma de presentación

Las denuncias se pueden presentar por escrito o verbalmente, o ambas formas. En caso de que se realice verbalmente, se podrá realizar vía telefonía o por mensaje de voz por el canal que se habilitado a tal efecto número de teléfono ((+34) 931 00 65 03). A petición del informante, también podrá presentarse mediante una reunión presencial dentro del plazo de máximo de siete días, en este caso se transcribirá la conversación exacta y completa, y se abrirá expediente en el canal telemático habilitado generando un código donde la persona podrá consultar el estado de la denuncia.

Desde la Empresa CHECKIN HOTEL GROUP se pone a disposición una solución tecnológica para que se pueda presentar de manera telemática, denominada Canal de denuncias al siguiente enlace habilitado (<https://www.checkinhotelgroup.com/canal-de-denuncias>). La persona denunciante también puede presentar las comunicaciones por otros canales como el Buzón de denuncias anónimas de la Oficina Antifraude competente.

Se adjunta como **anexo I**, las pautas de actuación y principios establecidos para el personal susceptible de recibir comunicaciones.

En cualquier caso, se velará especialmente por la garantía de los derechos reconocidos en el artículo 5 de este reglamento.

La existencia de los diversos canales de denuncia se dará a conocer a través de:

- a) La página web de la entidad (<https://www.checkinhotelgroup.com>)
- b) La intranet corporativa
- c) Procesos de comunicación activa a todo el personal en el marco de su responsabilidad operativa.

Artículo 11.- Contenido de las denuncias

Las denuncias especificarán las circunstancias que faciliten la identificación de la acción o la omisión contraria al derecho, imputable al denunciado que se quiere poner en conocimiento de la entidad. Junto con la denuncia se podrá anexar los documentos y/o archivos que se considere para la comprobación de los hechos.

La persona denunciante no queda obligada a identificarse, ya que se permite el envío de denuncias de manera anónima, así como los relativos a su dirección física y electrónica. Habrá que identificar el canal de comunicación preferente por la persona denunciante.

La persona denunciante deberá indicar a que centro de trabajo y/o hotel corresponde la denuncia, que estará enlazada con la sociedad correspondiente.

Artículo 12.- Admisión de las denuncias

El responsable del sistema emitirá y dirigirá a la persona que formula la denuncia un acuse de recibo y, si procede, le informará del resultado de las actuaciones.

Se admitirán las denuncias que contengan una descripción suficiente que permita identificar la conducta y que resulte verosímil. Se efectuará una ponderación previa, fundamentada debidamente, entre el hecho denunciado, su intensidad ofensiva respecto de un determinado bien jurídico y en atención al principio de proporcionalidad.

Cuando se evidencie de manera manifiesta la existencia de un ilícito penal se suspenderán las actuaciones de comprobación y se dará cuenta a la autoridad competente velando para evitar que se produzca la prescripción de la infracción.

En todo caso, el responsable del sistema del canal podrá analizar las denuncias recibidas con el fin de formular propuestas de mejora en las conductas y en las buenas prácticas de la entidad, siempre garantizado la confidencialidad de las mismas.

III.- PROCEDIMIENTO Y GESTIÓN

Artículo 13.- Apertura del expediente y comprobación de los hechos

Cada denuncia enviada de manera telemática, por escrito o verbal recibirá un código numérico que servirá para hacer seguimiento, así como un expediente individualizado.

Una vez presentada la denuncia, el responsable del sistema del Canal de denuncias, en caso de que resulte verosímil, comprobará los hechos objeto de la denuncia mediante las tareas de investigación que sean procedentes.

En todo caso se contrastará la descripción de los hechos con la opinión de la persona o la unidad a la que se atribuyan.

La actuación de comprobación se hará de acuerdo con los principios de congruencia, necesidad, proporcionalidad, celeridad, eficacia y economía procedimental, respetando en todo caso el principio de máxima reserva.

Artículo 14.- Duración de las actuaciones de comprobación

El expediente debe iniciarse en un plazo máximo de 5 días naturales y acusar recibo a la persona que comunica los hechos, en un plazo máximo de 7 días naturales.

Las tareas de investigación se harán en el plazo más breve posible y, como norma general, el responsable del sistema emitirá una propuesta de resolución en un plazo de tres meses, desde

la apertura del expediente. Este plazo podrá ser prorrogado hasta un máximo de tres meses más, en casos de especial complejidad, a criterio del responsable del sistema.

Artículo 15.- Resultados de las tareas de investigación

Una vez hechas las tareas de comprobación procedentes, el responsable del sistema del Canal de denuncias formulará, si procede, un informe de conclusiones correspondiente a si considera que puede existir o no una conducta contraria al derecho. En su caso, también podrá proponer al órgano competente la incoación de expedientes para restaurar la legalidad alterada, adoptar medidas sancionadoras o disciplinarias o comunicar a la fiscalía las conductas que puedan ser constitutivas de ilícito penal.

El responsable del sistema del canal de denuncias también podrá acordar que se archiven las comprobaciones cuando resulte acreditada la falta de vulneración en el ordenamiento jurídico. Este informe de conclusiones preliminares se comunicará a la persona investigada para que formule alegaciones en un plazo máximo de 10 días. Una vez analizadas sus alegaciones el responsable del sistema emitirá su propuesta de resolución final.

Realizada la propuesta de resolución final y atendiendo a la gravedad de los hechos propondrá las resoluciones siguientes:

- a) El acuerdo de denunciar los hechos delictivos y colaborar con la Administración de Justicia o en su caso incoar expediente sancionador conforme al Convenio colectivo vigente.
- b) Las medidas disciplinarias a adoptar.
- c) La puesta en marcha de la revisión, y solución en su caso, del sistema de Integridad interno, a fin de detectar y corregir sus posibles debilidades.
- d) Acuerdos relativos a la mitigación de las consecuencias y reparación del daño ocasionado por los hechos delictivos.

La persona denunciante recibirá una notificación con la conclusión del expediente, así como la mejora de los procedimientos internos derivada de todo ello. Se tendrá en cuenta en todo momento la naturaleza confidencial de la información y los derechos de las personas implicadas.

Artículo 16.- Confidencialidad y acceso a la información

La información personal que pueda proporcionar la presentación de una denuncia se utilizará únicamente para tratar el asunto a que se refiera. Estos datos no se cederán ni comunicarán a entidades ni a personas ajenas a la entidad y serán tratadas exclusivamente por el personal expresamente encargado de las tareas de comprobar y de formular la recomendación procedente, salvo que proceda comunicar los hechos y las personas responsables por razón de una eventual responsabilidad disciplinaria o penal.

Artículo 17.- Otras reglas de uso

La entidad no es responsable del uso incorrecto del Canal de denuncias, ni del contenido de las denuncias recibidas.

Queda prohibido formular denuncias con una finalidad distinta de la prevista en este reglamento o que vulneren de cualquier manera los derechos fundamentales al honor, la imagen y la

intimidad personal y familiar de terceras personas o que sean contrarias a la dignidad de la persona.

También queda prohibida cualquier comunicación que vulnere la normativa reguladora de los derechos de la persona o que lesione la legislación de protección de datos de carácter personal.

En todo caso, el responsable del sistema del Canal de denuncias podrá requerir cualquier otra información que pueda tener quien la presente

IV.- ÓRGANO RESPONSABLE

Artículo 18.- Responsable del sistema

El órgano de administración de las sociedades enumeradas en el Anexo II es el responsable del Sistema Interno de Información conforme al artículo 5 de la Ley 2/2023. No obstante, la gestión operativa del sistema ha sido formalmente delegada en Dña. Mercè Marlet, directora de Recursos Humanos, quien ha sido designada por el administrador único como responsable de su tramitación y seguimiento. Este acuerdo de designación ha sido documentado por escrito y se encuentra archivado en la sede de la dirección general. La competencia para recibir y evaluar las denuncias corresponde al responsable del sistema, este órgano será designado por la dirección general.

En el ejercicio de las funciones relativas al sistema Interno de Información y al Canal de denuncias, el responsable del sistema actúa con independencia funcional y autonomía sin que pueda estar sometida a órdenes jerárquicas que condicionen su actuación, especialmente en lo que se refiere al mantenimiento de la confidencialidad de los datos personales de que trate.

Este órgano debe desarrollar las funciones vinculadas a la gestión del sistema interno de información y del Canal de denuncias con cumplimiento del deber de secreto, que se mantiene una vez hayan cesado en estas funciones.

Artículo 19.- Funciones del responsable del sistema

Son funciones del responsable del sistema:

- a) Realizar las tareas de comprobación que sean procedentes.
- b) Gestionar las comunicaciones.
- c) Formular la recomendación que pone fin a la comprobación de los hechos.
- d) Asumir la gestión operativa del fichero de datos de carácter personal creado al efecto.
- e) Promover la consolidación y la mejora de la gestión ética por parte de la entidad.
- f) Velar para que las personas vinculadas a la entidad puedan poner en conocimiento del mismo, las eventuales conductas contrarias a derecho y a los principios de buena administración o buen gobierno de manera confidencial y sin que puedan derivarse perjuicios para quien formula la comunicación de buena fe.
- g) Otorgar la debida protección a la persona que comunica y a la investigada en el proceso de comprobación de los hechos.
- h) Formular recomendaciones y proponer mejoras en la gestión ética y la aplicación de los principios de buen gobierno o buena administración.
- i) Impulsar medidas de formación y de prevención de actuaciones contrarias a los valores éticos y las reglas de conducta y de buen gobierno.

- j) Resolver las dudas interpretativas que puedan existir en relación con las conductas contrarias al derecho, las reglas y los valores mencionados.

V.- OTRAS DISPOSICIONES

Artículo 20.-Derecho a la intimidad, honor y propia imagen

Es obligación del responsable del sistema velar para que todas las personas que intervienen en los procedimientos de denuncia o investigación que son objeto de este reglamento se aseguren de salvaguardar el derecho a la intimidad, el honor y la propia imagen de todas las personas que se vean involucradas guardando secreto sobre los mismos.

La transgresión de esta obligación será comunicada al departamento de gestión de personas que dará lugar a la correspondiente responsabilidad disciplinaria laboral, si procede.

El presente reglamento se ajustará en todo momento a las prescripciones legales vigentes en materia de protección de datos, y tendrá en especial consideración las garantías establecidas en el artículo 24 de la Ley orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de protección de datos personales y garantía de los derechos Digitales.

Artículo 21.- Verificación del proceso

Dentro de los procesos planificados de control interno se contemplará un proceso específico de verificación del funcionamiento y eficacia del canal de denuncias.

Se deben mantener estadísticas basadas en indicadores y métricas que permitan evaluar el grado de conocimiento y de uso del canal de denuncias entre las personas susceptibles de emitir denuncias.

La planificación anual establecerá de forma sistemática objetivos de mejora relacionados con el canal de denuncias y los procesos de comprobación.

Artículo 22.- Registro y archivo de documentos

Toda la documentación generada por la aplicación de la Política de denuncias e investigaciones internas deben ser archivada y custodiada por el responsable del sistema durante un plazo mínimo legalmente establecido de forma anonimizada sin perjuicio del tratamiento del que pueda ser objeto en el marco de los procedimientos judiciales que se hayan derivado de los hechos investigados, en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 29 a 34 de la Ley 2/2023, de 20 de febrero.

El responsable del sistema asegurará la disponibilidad de la documentación, para atender los requerimientos de autoridades judiciales y organismos y entes públicos que vengam amparados por la normativa que resulte de aplicación.

Los documentos y evidencias se conservarán preferentemente en soportes ópticos, magnéticos o electrónicos que garanticen su integridad, confidencialidad, y su no manipulación.

ANEXO I – Pautas de actuación y principios

- a) Las personas trabajadoras de CHECKIN HOTEL GROUP que reciban información respecto a una infracción normativa relacionada con la Ley 2/2023, ya sea de forma escrita o verbal (vía telefónica, mensajería de voz, o reunión presencial), deberán informar apropiadamente a la persona denunciante del derecho que tiene a formular la denuncia por el canal interno de denuncias de la Fundación y/o por el canal externo de información de la Oficina Antifraude competente, disponible en su web. Esta información también estará disponible en el formato telemático del canal interno de denuncias.
- b) En caso de que la persona denunciante quiera utilizar el canal telefónico, se redirigirá a un buzón de voz donde podrá realizar en la comunicación que considere.
- c) La información facilitada por la persona denunciante se derivará al responsable del Sistema, gestor del canal interno de denuncias, para su posterior tramitación.
- d) En todo caso se garantizará la confidencialidad de la información facilitada y el anonimato de la persona denunciante. El personal receptor de una denuncia, no podrá transmitir ninguna información que identifique a la persona denunciante ni sobre el contenido de la información facilitada, ni a la persona afectada a la que se le atribuye la presunta infracción, excepto las personas autorizadas para la gestión e investigación de las comunicaciones y siempre en el marco de la aplicación del artículo 39 de la Ley 2/2023.
- e) El responsable del sistema interno de información enviará acuse de recibo de la denuncia a la persona denunciante, a excepción de que la comunicación sea anónima y en formato verbal o escrito por correo postal, en el plazo de siete días naturales siguientes a la recepción, salvo que pueda poner en peligro la confidencialidad de la comunicación.
- f) En el plazo máximo de 3 meses a contar desde la recepción de la comunicación, el responsable del sistema dará respuesta a las actuaciones de investigación, plazo que se ampliará a tres meses adicionales para casos de especial complejidad.
- g) Se establece el formato telemático del canal interno de denuncias como mecanismo para mantener la comunicación con el informante. Así, las personas que emitan comunicaciones por otros formatos recibirán el código de acceso a este mecanismo para poder hacer seguimiento de la gestión de la comunicación, siempre y cuando exista una forma previa de contacto con la persona informante.
- h) La persona afectada por la denuncia será informada de las acciones u omisiones que se le atribuyen, y del derecho que tiene a ser escuchada en cualquier momento.
- i) Se respetará la presunción de inocencia y el honor de las personas afectadas.
- j) Se respetarán las disposiciones sobre protección de datos personales de acuerdo con lo previsto en el título VI de la Ley.
- k) En caso de que los hechos denunciados puedan ser indiciariamente constitutivos de delito se remitirá la información al Ministerio Fiscal con carácter inmediato. En caso de que los hechos afecten a los intereses financieros de la Unión Europea, se remitirá a la Fiscalía Europea. En otros casos, serán dirigidos al órgano o autoridad competente.

ANEXO II – Relación de hoteles y sociedades sujetas al canal de denuncias

HOTEL/CENTRO	SOCIEDAD	NIF
DWO LES PALMERES	HOTELES REUNIDOS DE CALELLA SL	B72693963
CHECKIN BUNGALOWS ATLANTIDA	CHECKIN CRISTIANOS SL	B66458183
CHECKIN LAURISILVA	CHECKIN CRISTIANOS SL	B66458183
CHECKIN CONCORDIA PLAYA	CHECKIN PUERTO SL	B66458100
DWO NOPAL	CHECKIN PUERTO SL	B66458100
DWO SIRIUS	CHECKINVEST 2020 SL	B66794793
BAKOUR OH NICE COSTA DEL SOL	MEDITERRANEAN SUITES, S.L.	B13874235
CHECKIN HOTELS OFICINAS	CHECKIN COMERCIAL 2020 SL	B66916156

Administrador común: Juan Martín del Hoyo Hernando, DNI: 50808542-R