

REGLAMENTO DEL CANAL DE DENUNCIAS



HOTELS VIVA & RESORTS

ÍNDICE

1. Introducción y objeto del Reglamento.
2. Ámbito de aplicación.
3. Medios para realizar la denuncia.
4. Comité de Ética.
5. Recepción y requisitos de la denuncia.
6. Tramitación de la denuncia.
 - 6.1. FASE I: Admisión e inicio del Expediente.
 - 6.2. FASE II: Investigación de la denuncia.
 - 6.3. FASE III: Conclusiones y resolución de la denuncia.
7. Medias de seguridad y confidencialidad.
8. Régimen sancionador.
9. Protección de datos de carácter personal.
10. Aprobación, seguimiento y control del Reglamento.

1. Introducción y objeto del Reglamento.

HOTELS VIVA cree firmemente que las actuaciones llevadas a cabo en la empresa deben ser conformes a derecho, realizadas de buena fe, respetando el Código de Conducta y en actitud colaborativa. Con el objetivo de mantener el correcto funcionamiento de la Compañía y su reputación, HOTELS VIVA ha habilitado un Canal de Denuncias, en el que es denunciabile cualquier comportamiento indebido o que contravenga lo estipulado en la normativa interna de la compañía.

El presente Reglamento regula el funcionamiento del Canal de Denuncias, estableciendo los procedimientos de recepción y tratamiento de las denuncias recibidas, así como las garantías, términos y condiciones de uso por parte de los denunciantes.

HOTELS VIVA se reserva el derecho a modificar, sin necesidad de previo aviso, el contenido de este Reglamento.

2. Ámbito de aplicación.

HOTELS VIVA crea este canal de denuncias como vía de comunicación para que empleados, candidatos, accionistas, personas pertenecientes al órgano de administración, gobierno o supervisión, incluido miembros no ejecutivos, voluntarios, alumnos en prácticas, contratistas, subcontratistas, proveedores y cualquier persona que trabaje bajo su supervisión o dirección pueda comunicar las irregularidades que detecten en el desempeño de su labor en la Compañía. Esta herramienta servirá como cauce confidencial para que puedan ser comunicadas cualquier duda o sospecha que afecte a una violación de leyes o de la normativa interna de la empresa y acciones que puedan afectar a las relaciones laborales, comerciales o profesionales entre HOTELS VIVA y sus empleados, proveedores, clientes, o terceros con los que mantenga una relación directa.

Esta herramienta únicamente se utilizará con la finalidad descrita anteriormente, no como medio para reclamaciones laborales, organizacionales, consultas o dudas; dichas reclamaciones se deberán realizar preferiblemente por los cauces internos de los que disponga la Compañía, como el Portal del Empleado.

Tendrá acceso al Canal de Denuncias cualquier trabajador, cliente, proveedor, propietario, accionista, inversor, etc. que tenga conocimiento o sospecha de que se está cometiendo alguna actuación delictiva en el ámbito laboral.

De esta manera, cualquier tercero con relación con la Compañía (accionista, inversor, cliente, proveedor, consejero, etc.) que tenga conocimiento de que se esté cometiendo cualquier actuación delictiva podrá comunicarlo al Comité de Ética de HOTELS VIVA a través del Canal de Denuncias habilitado en la página web de la Compañía.

Los empleados de HOTELS VIVA tienen a su disposición su propio Canal de Denuncias, accesible desde el Portal del Empleado, dónde podrán reportar cualquier sospecha respecto a una posible violación de leyes o de actividades no conformes con las políticas y protocolos de la Compañía.

El objetivo principal de la Compañía es que el desempeño laboral se lleve a cabo de manera lícita, segura y transparente, tanto por parte de los miembros de la Compañía como por sus socios.

Los denunciantes deberán sólo proporcionar información objetiva y necesaria, sin entrar a proporcionar datos personales que puedan relevar las opiniones políticas, el origen étnico o racial, las convicciones religiosas, datos biométricos, afiliación sindical, datos relativos a la salud o la orientación sexual, del denunciado o terceros implicados.

El Canal de denuncias es una herramienta que cuenta con una protección de alto nivel de su base de datos, y de cualquier registro y acción que se lleve a cabo.

El Comité de Ética será quién dirigirá y gestionará el Canal de Denuncias y todos los procedimientos que se deriven de su utilización.

El Canal de Denuncias no excluye el acceso de los interesados a realizar cualquier reclamación de carácter judicial o extrajudicial.

3. Medios para realizar la denuncia.

Podrá hacerse uso del Canal de Denuncia a través de los siguientes medios:

- Herramienta accesible desde la página web de HOTELS VIVA (<https://www.hotelsviva.com/es/>), accesible desde el apartado **canal de denuncias**.
- Portal del empleado: accesible solo para los empleados de la Compañía (<https://portalpersonas.hotelsviva.com>). Habilitado en el apartado General / Notificación.
- Correo ordinario: a la dirección Calle Agustín Argüelles, 1, Alcudia (07400), Islas Baleares, a la atención del Comité de Ética. Se recomienda utilizar el Formulario de Denuncias adjunto como Anexo 1 en el presente Reglamento.

- Correo electrónico: a la dirección de canaldedenuncias@hotelsviva.com, Se recomienda adjuntar el Formulario de Denuncias adjunto como Anexo 1 en el presente Reglamento.

Tendrá acceso exclusivo a dichos buzones y al contenido de las denuncias la persona que el Comité de Ética designe. Esta persona se encargará de la gestión ordinaria del Canal, de su control interno y de su cumplimiento.

4. Comité de Ética

El Comité de Ética es un órgano creado exclusivamente para la gestión del Canal de Denuncias. Se encarga de su supervisión, de impulsar las investigaciones necesarias y remediar, prevenir y concienciar sobre las medidas oportunas.

El o los miembros del comité son nombrados y revocados por el director general de Hotels Viva, Así como los miembros que interinamente pueda suplir a los miembros durante la suspensión de su contrato de trabajo, por vacaciones, enfermedad, excedencia, periodo de inactividad etc.

El Comité de Ética actuará en todo momento de forma independiente y autónoma, respetando la confidencialidad de las denuncias recibidas, de la documentación aportada, de los terceros afectados, y de toda la información que se genere.

Es responsabilidad del Comité asegurarse de que no se tome ningún tipo de represalia o sanción contra quién haya comunicado la denuncia. En los casos en los que el Comité de Ética considere que el denunciante no ha actuado de buena fe, podrá tomar las medidas que considere oportunas.

5. Recepción y requisitos de la denuncia.

Las denuncias recibidas a través del Canal de Denuncias serán admitidas a trámite si contienen como mínimo:

- La identidad del denunciante.
- La descripción clara y detallada de los hechos objeto de la denuncia
- Los indicios sobre los que se basa la sospecha del denunciante

- La identidad del denunciado (siempre y cuando se conozca al autor de los hechos cometidos)
- El marco temporal en que se hayan cometido los hechos denunciados.

La denuncia deberá ser precisa y contener todos los detalles que se conozcan sobre el hecho denunciado. Se deberá acompañar a la denuncia de todos los elementos probatorios de los que disponga el denunciante.

6. Tramitación de la denuncia

6.1.FASE I: Admisión e inicio del Expediente

El Comité de Ética de HOTELS VIVA será el encargado de liderar las investigaciones de la denuncia admitida a trámite. La persona designada tendrá acceso a la cuenta de correo electrónico canaldedenuncias@hotelsviva.com asociada al formulario del Canal de Denuncias, al Portal del Empleado y al correo postal.

Una vez recibida la denuncia se creará un expediente y se le asignará un número de registro. La persona designada deberá comprobar que el área a la cual pertenece no se ve implicada. Si este fuera el caso, deberá ser sustituido. Esta sustitución deberá constar por escrito en Acta y en el expediente.

El Comité de Ética puede iniciar de oficio un procedimiento si tiene conocimiento, por cualquier medio, de que se está cometiendo un hecho denunciante que pueda derivar en una investigación.

Una vez recibida la denuncia, el Comité de Ética deberá dejar constancia de los datos objetivos y subjetivos de la denuncia. Se entienden por datos objetivos los relativos a los hechos, las fechas, los nombres, los lugares, contactos, etc. que se efectúe en la denuncia; y por datos subjetivos los relativos a rumores, opiniones, ideas que el denunciante exponga.

Una vez recopilada toda la información, en un plazo máximo de SIETE (7) días desde la recepción de la denuncia, se deberá valorar si la denuncia es ADMITIDA o NO ADMITIDA a trámite; esta decisión deberá constar por escrito, estar argumentada e incorporarse al expediente.

Si la denuncia recibida contiene datos personales de terceros (testigos, proveedores, clientes, etc.), se deberá informar a dicha persona en un plazo máximo de SIETE /7) días, para solicitarle consentimiento para tratar sus datos personales.

Se comunicará al denunciante la admisión o no de la denuncia y, si fuera el caso, se le informará de todos los elementos necesarios para iniciar la investigación (información adicional, documentación, etc.)

Si el Comité de Ética considera que se da una urgente necesidad de informar al órgano de administración de la Compañía y a la autoridad competente acerca de los hechos que se exponen en una denuncia, lo hará constar por escrito y procederá a informar a los órganos de administración, quienes finalmente decidirán si denunciar o no los hechos ante la autoridad competente.

6.2.FASE II: Investigación de la denuncia.

En los casos en que se admita a trámite la denuncia, la investigación será llevada a cabo por el Comité de Ética.

La primera fase de la investigación consistirá en esclarecer si por la naturaleza de los hechos o por las personas implicadas estos pudiesen constituir un asunto disciplinario laboral. De concluirse que lo es, se dará traslado del expediente al departamento de RRHH, se informará al denunciante de dicha circunstancia y se archivarán las actuaciones.

Si no constituyen asunto de ámbito disciplinario laboral el comité deberá:

1º Investigar los hechos denunciados. Específicamente deberá:

- Investigar los elementos objetivos y subjetivos presentes en la denuncia. Dando prioridad a los elementos respaldados con documentación acreditativa.
- Tener en cuenta la reputación, fiabilidad y seriedad del denunciante.
- Analizar las alegaciones y pruebas obtenidas de la investigación por parte del denunciado.
- Analizar las alegaciones y pruebas obtenidas de terceros, otras áreas o departamentos.

2º Valorar las consecuencias que puedan producirse por los hechos denunciados.

El Comité de Ética deberá analizar si los hechos denunciados se produjeron por falta de controles internos de HOTELS VIVA. Si este es el caso, se deberá proponer al Comité de Dirección la implementación de medidas paliativas y preventivas para evitar que se repitan estos hechos.

El Comité de Ética podrá solicitar si lo estima conveniente, ayuda a uno o más miembros del Comité de Dirección.

Durante la investigación deberá ser entrevistado el investigado y los terceros implicados, para que expliquen el comportamiento denunciado. Se deberá dejar constancia documental de todas las diligencias llevadas a cabo en el expediente. Se realizarán cuantas diligencias sean necesarias para esclarecer los hechos.

Todas las diligencias practicadas con terceros u otros órganos, áreas o departamentos de HOTELS VIVA, deberán realizarse siempre manteniendo el anonimato del denunciante, del investigado y de los motivos de investigación.

Por otro lado, si la gravedad o complejidad de los hechos lo aconseja, el Comité de Ética podrá nombrar a otro profesional directivo o a una persona especializada para que colabore con la investigación. Si el Comité de Ética considera que hay riesgo de que haya pérdidas de activos o pruebas para la investigación, podrá asegurarse de realizar evidencias digitales antes de comenzar con la investigación de la denuncia. El Comité de Ética valorará si comunicar o no la denuncia al Comité de Dirección.

Finalmente, el Comité de Ética deberá valorar la posibilidad de que se hayan causado perjuicios a terceros; si es así, deberá valorar si informar al tercero.

Respecto al plazo de la investigación, dependerá de la complejidad y gravedad de los hechos. El Comité de Ética alargará la etapa de investigación lo que considere necesario para esclarecer los hechos. No obstante, de acuerdo con la 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, el plazo de notificación de resolución al denunciante no debe ser superior a tres meses a contar a partir del vencimiento del plazo de siete días después de hacerse la denuncia.

6.3.FASE III: Conclusiones y resolución de la denuncia.

Una vez finalizada la fase de investigación, esclarecidos los hechos y con toda la documentación acreditativa, el Comité de Ética elaborará un veredicto que deberá contener:

1. La descripción de los hechos: el nº de expediente, la fecha de la comunicación, los hechos comunicados, las partes implicadas, toda la documentación aportada en el procedimiento por el denunciante y el denunciado, o por otras áreas o órganos, etc.
2. Análisis y valoración detallada de todas las pruebas obtenidas.
3. En el caso de que se compruebe la certeza de la denuncia, el Comité de Ética deberá dedicar un apartado del veredicto a realizar las recomendaciones que consideren necesarias para que se mejoren los controles y protocolos internos relacionados con la irregularidad cometida.

4. RESOLUCIÓN: La adopción de una resolución deberá ser en un plazo razonable, no superior a tres meses. Este plazo podrá ampliarse a seis meses en casos debidamente justificados. La resolución debe estar debidamente motivada y pueden darse las situaciones siguientes:
 - A. Proceder al archivo de la denuncia: La resolución adoptada determina que la denuncia es menor y no requiere más seguimiento. En el caso de denuncias reiteradas que no contengan información nueva y relevante sobre los hechos denunciados en denuncias anteriores se procederá al archivo de la denuncia sin sanción, a no ser que si se den nuevas circunstancias que justifiquen un seguimiento de la denuncia nuevo.
 - B. Ponerlo en conocimiento del comité de dirección: La resolución adoptada por el Comité de Ética podrá proponer las medidas correctoras oportunas, incluyendo la recomendación de iniciar acciones ante la autoridad competente.
5. Fecha y firma del Comité de Ética. En el caso de que el órgano de Dirección haya participado, deberá también constar su firma.

Una vez esté adoptada la resolución sobre la denuncia, se archivará el caso y no podrá realizarse ningún nuevo registro. El plazo para la eliminación del expediente es tres meses.

HOTELS VIVA insiste en garantizar que nunca se van a tomar represalias contra las personas que de buena fe denuncien hechos delictivos, colaboren o ayuden a resolver la investigación. La garantía de no tomar represalias no alcanza a quién actúe de mala fe con el objetivo de difundir información falsa o perjudicar a una persona sin que se tenga la presunción de que ha cometido un hecho denunciado.

7. Medidas de seguridad y confidencialidad

El Comité de Ética junto con el Departamento de Tecnologías de la Información se encargarán de que el Canal de Denuncias tenga la seguridad necesaria, limitando el acceso y modificación de los registros a los miembros del Comité.

La protección del denunciante es esencial, y por eso HOTELS VIVA adoptará todas las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de sus datos y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, teniendo en cuenta los riesgos a los que están expuestas debido a la tecnología y a su naturaleza.

En ningún caso, la identidad del denunciante será revelada fuera del ámbito del Comité de Ética, salvo la de aquél que comunicase deliberada y conscientemente información incorrecta o engañosa, quien no gozará de esta protección.

8. Protección de datos de carácter personal

A la persona denunciante se le informará de lo concerniente a la protección de datos de carácter personal, en los siguientes términos:

INFORMACIÓN SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Dado que la formulación de la denuncia no puede realizarse de forma anónima, le informamos de que usted, mediante la misma, de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679, está cediendo sus datos de carácter personal a INVERSIONES PASCUAL, S.L., entidad a la que se ha asignado la gestión y resolución de las incidencias relacionadas en el presente reglamento.

Los datos básicos del tratamiento son:

- **Responsable:** INVERSIONES PASCUAL, S.L., con C.I.F. B-0761467, domicilio social en c/ Agustín Arguelles, 1, 07400 Alcudia (Baleares, España).
- **Finalidad:** Recabamos sus datos para la tramitación, investigación y resolución de la denuncia planteada.
- **Legitimación:** Consentimiento expreso de la persona que presenta la denuncia.
- **Destinatarios:** Los datos aportados serán tratados y, en caso indispensable, cedidos a terceros interesados, asesores o autoridades con los fines de investigación y esclarecimiento de los hechos denunciados, determinación de responsabilidades, implantación de acciones correctivas y, en su caso, interposición de las acciones disciplinarias y legales exigibles.
- **Conservación:** Sus datos serán conservados durante la tramitación de la denuncia y, como norma general, por un plazo máximo de tres meses. Finalizada la investigación, sus datos será bloqueados salvo que fueran necesarios para la tramitación y gestión de un procedimiento judicial o administrativo en curso.
- **Derechos:** Tiene derecho a acceder, rectificar, limitar el tratamiento, suprimir sus datos, oponerse al tratamiento y/o solicitar la portabilidad de estos. Podrá dirigirse a la Autoridad de Control competente para presentar la reclamación que considere oportuna.

- **Información adicional:** Puede consultar la totalidad de nuestra política de Protección de datos en nuestra web: www.hotelsviva.com

9. Aprobación, seguimiento y control del Reglamento del Canal de Denuncias

El presente Reglamento estará supervisado por el Comité de Ética de HOTELS VIVA, quien velará por la correcta implementación, su cumplimiento y actualización. Este Reglamento será revisado y/o modificado siempre que se produzcan cambios en la estructura de control, en la organización o en la actividad que desarrolla la entidad, así como en los casos que se produzcan modificaciones legales de obligado cumplimiento.

El Comité de Ética revisará, como mínimo, anualmente el Reglamento, aun cuando no se dé ninguna circunstancia de las anteriormente nombradas, con el objetivo de mantener en todo momento la cultura del cumplimiento de la organización, la transparencia, la responsabilidad y el deber hacia terceros u hacia sus propios miembros y socios.

Alcudia, 13 de mayo de 2022

Anexo I – Formulario de denuncia

Tipo de documento *

Pasaporte

Número de Documento *

Nombre y apellidos *

Domicilio *

Empresa

Correo electrónico de contacto *

Repita el correo electrónico de contacto *

Contenido * 

ACEPTACIÓN DE TÉRMINOS LEGALES

- He leído y acepto las condiciones legales. *
- He leído el documento informativo y firmo el consentimiento expreso. *

EL/LA TITULAR DE LOS DATOS MANIFIESTA LO SIGUIENTE:

- Declaro haber sido informado de forma expresa sobre todos los puntos que aparecen relacionados en este documento, incluida la posibilidad de revocar mi consentimiento u oponerme al tratamiento de los datos y de las consecuencias derivadas del ejercicio de tales derechos. *
- Otorgo mi consentimiento expreso, inequívoco, libre y específico para que mis datos personales que constan en el formulario y los documentos que pudieran facilitarse a lo largo de la tramitación del expediente, puedan ser tratados con el fin de que pueda gestionar la denuncia, escrito o queja, presentada por en el canal de gestión de denuncias respectivo y gestionarse la instrucción, investigación y resolución del mismo. *
- Otorgo mi consentimiento expreso, inequívoco, libre y específico para que mis datos personales puedan ser cedidos a los Órganos de la Administración Pública que resulten competentes para gestionar sus respectivas funciones y servicios en los casos que proceda*.

*Estos apartados son de obligatoria cumplimentación.