



VICTORIA
Hotels & Resorts

**Procedimiento de Gestión del Sistema Interno de
Información y de Protección del Informante**

Control de versiones

Edición	Versión	Fecha de aprobación	Órgano
Primera Edición	01	16 de Diciembre de 2024	Consejo de Administración de VICTORIA Hotels & Resorts, S.L

ÍNDICE

1. Introducción	4
2. Ámbito de aplicación.....	4
3. Responsable del sistema interno de información	6
4. Medios para comunicar denuncias	7
5. Procedimiento de tramitación de denuncias.....	8
6. Consultas	15
7. Conflicto de intereses	15
8. Protección a los informantes.....	16
9. Protección de datos	16
10. Aprobación, publicación y entrada en vigor	17
Anexo I - Catálogo de infracciones contempladas en la directiva (UE) 2019/1937	18
Anexo II – Protocolo de prohibición de represalias	19
1. INTRODUCCIÓN.....	19
2. OBJETIVO	19
3. ÁMBITO DE APLICACIÓN	19
4. CONCEPTO DE REPRESALIA	20
5. CONDICIONES PARA LA PROTECCIÓN.....	21
6. EVALUACIÓN DEL RIESGO DE REPRESALIAS.....	21
7. MEDIDAS DE PROTECCIÓN FRENTE A REPRESALIAS	22
8. MEDIDAS DE APOYO	24
9. PLAZOS DE PROTECCIÓN	24
10. INCUMPLIMIENTOS DEL PROTOCOLO DE PROHIBICIÓN DE REPRESALIAS	25
Anexo III – Canales externos de las autoridades competentes.....	26

1. Introducción

El presente «Procedimiento de Gestión del Sistema Interno de Información y de Protección del Informante» (en adelante, el “**Procedimiento**”) regula la gestión y tramitación de las denuncias e irregularidades que se reporten a través del Sistema Interno de Información y Protección del Informante (en adelante, indistintamente, “**Sistema Interno de Información**”, o el “**Sistema**”), de VICTORIA HOTELS & RESORTS, S.L. (en adelante, “VICTORIA H&R”), así como sus filiales dependientes de ella.

Este Procedimiento desarrolla la «Política del Sistema Interno de Información y Protección del Informante» (en adelante, la “**Política**”) en lo relativo al establecimiento de las pautas, principios, garantías y actuaciones a seguir para la gestión de la información recibida a través del Sistema Interno de Información.

Asimismo, a través del Sistema Interno de Información se podrán realizar consultas relacionadas con cuestiones éticas y de cumplimiento.

A estos efectos, el Procedimiento se aplica a VICTORIA HOTELS & RESORTS, S.L. y las empresas filiales o participadas mayoritariamente, directa o indirectamente, por aquella, en concreto, a CRISALIAN, S.L. y LIERINTO, S.L. (en adelante, “VICTORIA H&R”).

2. Ámbito de aplicación

2.1 Ámbito de aplicación subjetivo

A. Podrán formular denuncias y consultas a través del Sistema Interno de Información los siguientes colectivos:

- Empleados.
- Personal subcontratado o puesto a disposición de VICTORIA H&R a través de empresas de trabajo temporal (ETT).
- Becarios y personal en régimen de formación.
- Voluntarios/as.
- Candidatos que estén en un proceso de selección y *recruiting*.
- Representantes legales de las personas trabajadoras.
- Miembros de la Dirección y Consejo de Administración de VICTORIA H&R.

- Accionistas o socios de VICTORIA H&R.

Todos ellos, en adelante, el “**Personal**” de VICTORIA H&R. En todo caso, se recuerda que los empleados, becarios y voluntarios tienen obligación legal de denunciar en caso de que detecten una irregularidad.

B. También podrán formular denuncias y consultas:

- Colaboradores externos, personas físicas o jurídicas.
- Cualquier persona que trabaje para, o bajo la supervisión o dirección, un proveedor, contratista o subcontratista de VICTORIA H&R.
- Personas relacionadas con el informante que puedan sufrir represalias como compañeros de trabajo o familiares del informante.

Todo ellos, en adelante, “**Terceros**”.

2.2 Ámbito de aplicación objetivo

Tanto el Personal como los Terceros podrán interponer a través del Sistema Interno de Información las denuncias que estimen convenientes sobre las siguientes materias:

A. Infracciones contempladas dentro del artículo 2 de 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:

1. Hechos o conductas que puedan tener trascendencia penal;
2. Infracciones administrativas graves o muy graves;
3. Infracciones del Derecho laboral en materia de seguridad y salud en el trabajo;
4. Infracciones del Derecho de la Unión Europea incluidas en el ámbito material de aplicación de 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, y la Ley española de transposición (ver detalle en [Anexo I](#)).

Con independencia de que sea posible presentar a través del Sistema de VICTORIA H&R otras cuestiones distintas a las anteriores, se hace constar que **únicamente quedarán amparadas bajo las medidas de protección que se establecen en la Ley 2/2023, de 20**

de febrero, las comunicaciones que versen sobre las materias listadas en los párrafos anteriores.

B. Adicionalmente, cualesquiera otros incumplimientos o vulneraciones en materia de ética y cumplimiento o relativo a normas internas de VICTORIA H&R

1. Cualquier infracción de los valores y principios establecidos en el Código Ético y de Conducta.
2. Incumplimientos del Sistema de Gestión de Riesgos Penales de VICTORIA H&R o de cualquier norma interna en materia de ética y cumplimiento.
3. Cualquier otro tipo de irregularidad que pueda implicar responsabilidad para VICTORIA H&R.

Quedan fuera del ámbito del Sistema aquellas comunicaciones que versen sobre **cuestiones de naturaleza interpersonal**¹ que no supongan un incumplimiento y/o que formen parte del ámbito estrictamente personal y privado entre las personas involucradas. Asimismo, se excluye toda comunicación sobre informaciones ya **disponibles públicamente, o que constituyan meros rumores**.

3. Responsable del sistema interno de información

La Dirección y el Consejo de Administración de VICTORIA H&R ha designado como Responsable del Sistema Interno de Información (en adelante, el “**Responsable del Sistema**”) al Encargado de Cumplimiento Normativo de VICTORIA H&R (“CO”) que asume la gestión y la tramitación de los expedientes de investigación.

El Responsable del Sistema actuará con autonomía e independencia respecto del resto de los órganos o comités de VICTORIA H&R, sin injerencias ni instrucciones de ningún tipo durante el desarrollo de sus competencias.

Asimismo, deberá contar con los medios personales y materiales necesarios para su correcto desempeño. Cualquier miembro del Personal, individual o colegiadamente, está obligado a colaborar con el Responsable del Sistema en los términos de la presente Política.

A continuación, se detallan las competencias y responsabilidades atribuidas al Responsable del Sistema de VICTORIA H&R:

- Le corresponde **velar por el carácter confidencial de la identidad de la persona** que haga uso del Sistema (“informante”) y libremente escoja identificarse. Así, velará

¹ De conformidad con la jurisprudencia laboral, se entiende por “conflicto interpersonal” cualquier situación de contradicción o desavenencia entre los intereses de dos o más personas que trasciende a la relación laboral.

porque la identidad del Informante no sea desvelada a terceros -en especial, al denunciado- sin su consentimiento o salvo que resulte legalmente obligatorio (por ejemplo, por requerirlo formalmente un Juzgado o Tribunal).

- Tratará de mantener una **vía de comunicación segura y confidencial con el informante**, utilizando para ello las vías habilitadas según las circunstancias (vid. apartado [4. Medios para comunicar denuncias o consultas](#)).
- Velará porque la **tramitación, instrucción y resolución de las comunicaciones que se reciban** se realicen con arreglo a la legislación, principios y garantías de la «Política del Sistema Interno de Información y Protección del Informante» y el resto de normativa interna aplicable, actuando con plena independencia e imparcialidad.
- **Reportará periódicamente al Consejo de Administración**, al menos anualmente y siempre que sea necesario, cuanta información sea requerida sobre la actividad del Sistema, preservando en cualquier caso la confidencialidad y seguridad de la información, así como las restantes garantías y derechos de los usuarios establecidas en la «Política del Sistema Interno de Información y Protección del Informante».
- Finalmente, el Responsable del Sistema conservará actualizado **el Libro Registro** con la información de las comunicaciones recibidas.

4. Medios para comunicar denuncias

VICTORIA H&R cuenta con un canal de denuncias para fomentar una cultura de integridad y comunicación como elemento base de nuestro Sistema Interno de Información.

A continuación, se describe la vía de comunicación de denuncias disponible en VICTORIA H&R:

Comunicaciones escritas:

- **Canal Ético - (“Canal”)**: A través de la Plataforma Habilitada que se encuentra accesible en página web <https://www.victoriahotelsandresorts.com/buzon-de-denuncias-3/> en una sección separada y fácilmente accesible, se podrán comunicar incumplimientos o consultas relacionados con el ámbito objetivo recogido en el apartado 2.2 de la presente Política.

Comunicaciones verbales:

Reunión presencial: se ofrece también la posibilidad de comunicar cualquier conducta de manera verbal mediante la petición por parte del denunciante de una

reunión presencial con el Órgano Responsable del Sistema Interno de Información. Tras la mencionada reunión, el Órgano Responsable del Sistema interno de información orientará al denunciante en la interposición de una reclamación a través del Canal Ético.

En caso de recibir cualquier comunicación por una vía distinta, y siempre que las mismas se ajusten a lo dispuesto en el apartado [2.2. Ámbito de aplicación objetivo](#) del presente Procedimiento, se redirigirá al informante a los mecanismos de comunicación anteriores. No obstante, se tratará de garantizar en todo momento la confidencialidad y se promoverá su tramitación adecuada.

5. Procedimiento de tramitación de denuncias

5.1. Recepción, acuse de recibo y registro de las denuncias

El Responsable del Sistema será el encargado de recibir las denuncias formuladas a través de los distintos canales del Sistema Interno de Información. Asimismo, las comunicaciones serán igualmente recibidas por la persona responsable del departamento Jurídico del Gestor de Negocio de VICTORIA H&R. Sin perjuicio de las peculiaridades reflejadas en el apartado 7 del presente Procedimiento

La presentación de una denuncia generará un acuse de recibo al informante en el **plazo de siete (7) días naturales** siguientes a la recepción de la denuncia.

En caso de que se reciba cualquier información por una vía distinta a las mencionadas anteriormente, desde VICTORIA H&R se garantizará la confidencialidad y, en la medida de lo posible, que su tratamiento se ajuste a lo dispuesto en este Procedimiento.

Si una persona diferente al Responsable recibiese, por cualquier medio, una comunicación relativa a una irregularidad o infracción de las previstas en el ámbito objetivo de este Procedimiento, deberá trasladarla, de forma inmediata, al Responsable a través del Sistema.

En todo caso, la persona que haya recibido dicha comunicación tiene deber de preservar la confidencialidad de la totalidad de la información comunicada, especialmente en lo que respecta a la identidad del informante y otras personas afectadas.

El incumplimiento de este deber, especialmente en lo referente a la confidencialidad, se considera una infracción muy grave y podrá conllevar la aplicación de las consecuencias disciplinarias y legales pertinentes.

Todas las denuncias serán registradas por el Responsable, y serán archivadas de forma que se garantice una trazabilidad, asignando un código identificativo a cada denuncia y que dejará constancia, al menos, de la fecha de recepción, actuaciones desarrolladas y

medidas adoptadas, garantizando en todo caso los requisitos de confidencialidad exigidos por la normativa aplicable. Dicho registro no es público, y sólo se podrá permitir su acceso a terceros si así se ordena judicialmente.

Forma de presentar una denuncia

La presentación de la denuncia deberá cumplir los siguientes requisitos **formales**:

- Identidad del informante y la dirección de correo electrónico, todo ello en el caso de que la denuncia no sea anónima.
- Motivo de la denuncia: descripción detallada de los hechos o circunstancias que a criterio del informante constituyen un incumplimiento o irregularidad contraria al Código Ético y de Conducta.
- Posibles personas implicadas (si se conocieran): nombre y apellidos, así como aquellos otros datos que se conozcan y se consideren relevantes para la identificación del presunto infractor.
- En su caso, evidencias concretas que den soporte a la denuncia: todos aquellos documentos de los que se disponga que soporten la creencia de la comisión de la irregularidad descrita en el motivo de la denuncia.
- Lugar y fecha.
- Aceptación de los Principios y Garantías del Canal Ético.

Asimismo, se deberá cumplir con los siguientes requisitos **materiales**:

- Ser realizada de buena fe y tratar sobre hechos ciertos, sin perjuicio de la inexactitud u omisión que pueda cometer de manera involuntaria el informante.
- Tratar sobre hechos incluidos dentro del ámbito de aplicación del Canal Ético.
- Ser presentada por parte del Personal y/o Terceros.

Especialidades de las denuncias verbales

Cuando la denuncia fuese recibida de manera verbal, el Responsable del Sistema ofrecerá al informante la posibilidad de formular, ratificar, ampliar o aclarar la denuncia en una reunión presencial dentro del plazo máximo de siete (7) días desde su recepción.

Si el informante accediera a mantener tal reunión presencial, el Responsable del Sistema documentará la denuncia mediante su grabación (si el informante da su autorización) o a través de una transcripción completa y exacta de la conversación. En esta reunión:

- El informante podrá asistir acompañado, si así lo desea, de un Abogado o de un representante de los trabajadores.
- Para garantizar la debida confidencialidad de la información y hechos comunicados, así como de los distintos intervinientes, quienes asistan a esta reunión serán informados, por escrito, de su deber de secreto y confidencialidad, así como de toda la información legal en materia de protección de datos.
- La transcripción será firmada por los presentes en la reunión. Si por cualquier motivo el informante o alguno de los presentes no quisiera firmar el acta, se hará constar así y la investigación seguirá su curso.

Finalmente, el Responsable del Sistema adjuntará la grabación o la transcripción de la conversación y continuará la instrucción del expediente de investigación conforme a lo establecido en el presente Procedimiento.

5.2. Decisión sobre la admisión o inadmisión a trámite

Una vez recibida y registrada la comunicación, el Responsable del Sistema llevará a cabo un análisis preliminar de su alcance y contenido, decidiendo sobre su admisión o inadmisión a trámite en función de los indicios de infracción y pruebas facilitadas.

Se podrá solicitar a la persona que haya realizado la denuncia, información adicional o aclaraciones cuando se considere necesario para poder realizar la investigación. De esta manera, el Responsable del Sistema adoptará una de las siguientes decisiones:

- **Admisión a trámite:** se acordará la admisión a trámite cuando los hechos denunciados se encuentren comprendidos en el ámbito objetivo de aplicación del Sistema, así como cuando tras el análisis anterior se entienda que existen elementos que dotan de veracidad a la misma.
- **Inadmisión a trámite:** En caso contrario, el Responsable acordará la inadmisión a trámite.

Sin perjuicio de lo anterior, en aras de garantizar el buen funcionamiento del Sistema, si el Responsable del Sistema considera que la denuncia tiene algún defecto subsanable (ya sea formal o material), previo a su admisión o inadmisión a trámite se lo comunicará al Informante para que lo subsane tan pronto le resulte posible.

Del mismo modo, si el Responsable considera que la información facilitada no es suficiente para iniciar una investigación, se lo indicará también al Informante para que, en su caso, proceda a su ampliación y detalle o facilite posible información adicional.

5.2.1 Comunicación a las partes afectadas

- **Comunicación al informante:** en caso de admisión de la denuncia, la decisión será comunicada al informante que se identifique y proporcione algún medio de comunicación.
- **Comunicación al denunciado:** asimismo, quien haya sido objeto de denuncia, siempre que sea admitida, será informado por parte del Responsable del Sistema en un plazo máximo de treinta (30) días naturales desde la recepción de la denuncia sobre (i) la recepción de la denuncia, (ii) el hecho del que se le acusa de manera sucinta, (iii) los departamentos y terceros que, en su caso, podrán ser destinatarios de la denuncia y (iv) cómo ejercitar sus derechos en materia de protección de datos.

Excepcionalmente, si el Responsable del Sistema considerase que existe riesgo de que la notificación al denunciado comprometa la investigación, dicha comunicación podrá aplazarse hasta que el citado riesgo desaparezca. En todo caso, el plazo para informar al denunciado no excederá de un (1) mes desde que se haya recibido la denuncia, con la posibilidad de extender dicho plazo a un máximo de tres (3) meses si existen razones justificadas para ello.

5.3. Instrucción de la denuncia

5.3.1. Apertura del expediente y designación del Instructor

Admitida a trámite la comunicación, el Responsable del Sistema designará, en función de la naturaleza de los hechos comunicados, al **Instructor** del expediente de investigación.

El Responsable del Sistema de VICTORIA H&R será, por norma general, el Instructor. No obstante, cuando existan razones fundadas para ello y en atención a la naturaleza de la denuncia y a la gravedad de la misma, el Responsable del Sistema podrá delegar la instrucción de la denuncia en un experto externo para que colabore en la investigación y análisis de la documentación y evidencias obtenidas.

En todo caso, el instructor deberá tener acceso a toda la documentación e información relacionada con los hechos objeto de la investigación.

En todo caso, el Responsable del Sistema supervisará la gestión e investigación de las denuncias que se instruyan por parte del Instructor designado y le prestará en todo momento su soporte, asistencia y asesoramiento.

5.3.2. Diligencias de investigación

i. Plazos para la instrucción

La instrucción no podrá exceder del **plazo máximo de tres (3) meses** a contar desde la recepción de la denuncia. En casos de especial complejidad que requieran una prórroga, este plazo podrá ampliarse hasta tres (3) meses adicionales.

ii. Principios generales de la instrucción

Durante todo el expediente de investigación se velará por el respeto y cumplimiento de la normativa aplicable y de los principios y garantías consagradas en la «Política del Sistema Interno de Información y Protección del Informante». Asimismo, todos los administradores, directivos y empleados de VICTORIA H&R tendrán el deber de colaborar con el Instructor cuando fuese requerido.

En todo caso, el Instructor extremará en todo momento la debida confidencialidad de las personas implicadas y muy especialmente, del informante, protegiendo su identidad. De esta manera, la identidad del informante sólo será conocida por el Instructor que hubiera sido designado. El mismo no podrá conceder el derecho de acceso total al expediente y, en concreto, a la comunicación inicial o a cualesquiera documentos de los que pudiera derivar sospecha o revelación de la identidad del informante.

Desde el inicio de la investigación y durante la tramitación de esta, VICTORIA H&R garantiza el derecho de información, derecho de defensa, derecho a la presunción de inocencia y derecho al honor de todas las personas sobre las que se presente una denuncia y/o que se vean afectadas por la misma. La persona denunciada tiene derecho a conocer las acciones u omisiones (infracciones) que se le atribuyen mediante comunicación sucinta de los hechos y a ser oída en cualquier momento, en la forma en la que se considere adecuado para garantizar el buen fin de la investigación.

iii. Instrucción

El Instructor llevará a cabo todas aquellas acciones y consultas que considere necesarias encaminadas a la averiguación de la exactitud y veracidad de la información recibida, así como encaminadas al esclarecimiento de los hechos. Entre otras:

- **Análisis documental.** El instructor analizará pormenorizadamente la información y/o documentación aportada por el informante, persona afectada, testigos y otras personas vinculadas con el proceso de instrucción. Asimismo, podrá requerir cuanta información y/o documentación adicional de carácter profesional resulte necesaria, siempre atendiendo a criterios de proporcionalidad y razonabilidad.

- **Diligencias testificales.** El instructor habrá de dar trámite de audiencia a las personas vinculadas con la investigación de los hechos, incluyendo en todo caso al informante, persona afectada y testigos. Todos ellos deberán ser conocedores de los derechos, garantías y deberes que asisten a las partes.

Las entrevistas mantenidas habrán de estar debidamente documentadas, bien mediante grabación (previa solicitud y autorización del interesado) o mediante acta de la reunión mantenida, de acuerdo con lo dispuesto en el apartado “Especialidades de las denuncias verbales”. Asimismo, el informante podrá asistir acompañado, si así lo desea, de un abogado o de un representante de los trabajadores. Además, en las entrevistas se adjuntará el acta de lectura de los derechos, garantías y deberes de las partes, firmada por todos los asistentes.

- **Opiniones o informes técnicos o periciales.** En cualquier momento de la fase de instrucción, el instructor podrá recabar una opinión o informe técnico, tanto de otros profesionales de VICTORIA H&R, como de expertos externos en la materia. Dichas opiniones o informes externos deberán adjuntarse al Informe de Investigación.

5.3.3. Emisión del Informe de investigación interna

Una vez concluidas todas las actuaciones, el instructor procederá a la emisión de un Informe de los procedimientos realizados, el cual será entregado al Responsable del Sistema, salvo que éste hubiera asumido la instrucción del expediente, y contendrá, al menos, los siguientes extremos:

- Hechos o conducta objeto de la instrucción.
- Análisis detallado de la instrucción (intervinientes, departamentos afectados, etc.).
- Diligencias de investigación practicadas durante la instrucción del expediente.
- Resultado de las diligencias de investigación practicadas.
- Valoración de los hechos denunciados comunicados.
- Conclusiones.

En el caso de que el Instructor haya sido el Responsable del Sistema, el Informe de investigación interna podrá contener la Propuesta de Resolución incluida en el siguiente apartado.

5.3.4. Resolución del expediente

El Responsable del Sistema, a la vista del Informe derivado de la instrucción, elaborará una Propuesta de Resolución que incluirá:

- a. **La validación del informe de conclusiones.** Este proceso de validación podrá conllevar el **archivo de la denuncia**, cuando considere que no hayan quedado suficientemente acreditados los hechos denunciados, o éstos no sean constitutivos de una infracción de las incluidas en el apartado [2.2. Ámbito de aplicación objetivo](#) del presente procedimiento, o, en su caso, la adopción de medidas adicionales.
- b. **Las medidas disciplinarias y/o sancionadoras a adoptar.** Cuando los hechos comunicados hayan quedado suficientemente acreditados y, además, sean constitutivos de una infracción incluida en el ámbito objetivo del Sistema, el Responsable:
 - Formulará una resolución, por escrito y debidamente justificada, con las posibles medidas disciplinarias a adoptar y/o la gravedad de los hechos. Si la persona afectada fuera un Tercero, se instará la adopción de las medidas legales necesarias de índole contractual, administrativo o penal, según corresponda.
 - Remitirá la denuncia, los resultados documentados de la investigación y las medidas disciplinarias y legales a adoptar y/o la valoración de los hechos, a [la Dirección de VICTORIA H&R encargado de decidir las medidas concretas a adoptar, así como a los departamentos, áreas u órganos competentes.
- c. **Medidas de protección al informante.** Cuando, habiéndose acreditado los hechos comunicados, estos fueran constitutivos de las infracciones e incumplimientos previstos en la «Política del Sistema Interno de Información y Protección del Informante», y atendiendo a las circunstancias de cada caso concreto, el Responsable del Sistema podrá valorar el mantenimiento de las medidas de protección del informante que se hubieran desplegado durante el proceso de tramitación e investigación de la comunicación.

El Responsable del Sistema elevará la Propuesta de resolución a la Dirección de VICTORIA H&R para su aprobación.

5.3.5. Comunicación de la resolución

Finalmente, se informará sobre la decisión final adoptada al informante (salvo renuncia expresa a su derecho a recibir notificaciones en el marco del expediente) y a la persona denunciada.

Asimismo, cuando así lo prevea la normativa de aplicación, se notificará a las autoridades competentes para la investigación de la infracción, garantizando la preservación de los derechos y garantías de las partes implicadas.

6. Consultas

Una vez recibida una consulta a través del Canal Ético, el Responsable del Sistema analizará si cumple con los requisitos mínimos para ser tratada por este medio y se le asignará un código de identificación correlativo.

El Responsable del Sistema dará respuesta, mediante la correspondiente comunicación escrita a la misma en un plazo máximo de un (1) mes desde su recepción.

En el caso de que la consulta o duda derive en la apertura de un expediente de investigación, se tramitará de conformidad con el proceso de tramitación de Denuncias expuesto en el presente documento.

7. Conflicto de intereses

Existe conflicto de interés cuando la objetividad de quien ha de tomar decisiones sobre una denuncia está comprometida por su relación con el informante, con el denunciado, o con los hechos denunciados. El conflicto de interés puede ser:

- Directo, cuando se es objeto de la denuncia.
- Indirecto, cuando sin ser el denunciado, la objetividad tenga riesgo de verse comprometida por otros motivos, tales como:
 - La existencia de una relación de afectividad o parentesco con el denunciado.
 - Amistad o enemistad manifiesta con el informante o el denunciado o, si son varios, con cualquiera de ellos.
 - Vinculación por razón de matrimonio o análoga relación de efectividad o de parentesco con el informante o el denunciado o, si son varios, con cualquiera de ellos.
 - La presencia de intereses personales (p.ej. económicos o de desarrollo profesional) que puedan verse comprometidos por la investigación de los hechos denunciados.
 - La existencia de una responsabilidad indirecta (p.ej. por inacción) en relación con los hechos denunciados.
 - La relación de equipo directa entre el informante y el denunciado.

Medidas para evitar el conflicto de interés

- Si la comunicación fuera dirigida contra el **Responsable del Sistema** o concurriera algún conflicto de interés con él, éste se abstendrá de intervenir en la tramitación del expediente (salvo en lo que procediera en su condición de persona afectada). En tales casos, la instrucción será derivada a la persona responsable del área de Asesoría Jurídica de VICTORIA H&R. Si la comunicación fuera dirigida contra la persona responsable del área de Asesoría Jurídica de VICTORIA H&R, el Sistema se abstendrá de enviarle de forma simultánea la comunicación, en atención a su condición como persona afectada.
- Si la comunicación afectase al Consejo de Administración, el Responsable podrá optar por recabar la ayuda y cooperación para la instrucción por un tercero independiente, bien, total o parcialmente.

8. Protección a los informantes

Se prohíben expresamente los actos constitutivos de represalia, incluidas las amenazas de represalia y las tentativas de represalia contra las personas que presenten una comunicación conforme a lo previsto en este Procedimiento.

No obstante, la prohibición de represalias prevista no impedirá la adopción de las medidas disciplinarias que procedan cuando la investigación interna determine que la denuncia es falsa y que la persona que la ha realizado era consciente de su falsedad, habiendo actuado así con mala fe.

Las condiciones, medidas y plazos de protección de los informantes frente a represalias se encuentran regulado en el «Protocolo de prohibición de represalias» ([Anexo II](#)).

9. Protección de datos

A la hora de diseñar y revisar este Sistema, VICTORIA H&R dará pleno y estricto cumplimiento a la normativa aplicable en materia de protección de datos; de manera especial al «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» (en adelante, “Reglamento General de Protección de Datos”), la «Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos», y a su normativa de desarrollo.

Así, y a este respecto, como información básica se hace constar que la información personal que se recabe será tratada por «VICTORIA H&R», como entidad legalmente responsable, para tratar de evitar la comisión de posibles actividades ilícitas, así como para cumplir con las obligaciones legales derivadas de 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», como finalidades principales.

Asimismo, y entre otras cuestiones, VICTORIA H&R adoptará las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la técnica y lo dispuesto en la legislación vigente en la materia.

Las personas a las que se refieran las comunicaciones que se presenten, así como quienes participen en el procedimiento de investigación y demás personas a las que la Ley otorgue su protección legal, podrán ejercer sus derechos de acceso, oposición, rectificación, supresión, limitación del tratamiento y portabilidad, cuando legalmente corresponda, a través de la dirección de correo legal@victoriahotelsandresorts.com.

Para conocer con el debido detalle toda la información legal en materia de Protección de Datos, puede consultar nuestra Política de Privacidad.

10. Aprobación, publicación y entrada en vigor

Esta Política ha sido aprobada por el Consejo de Administración de VICTORIA H&R, entrando en vigor en el mismo momento de su aprobación.

La Dirección y el Consejo de Administración de VICTORIA H&R impulsa y aprueba este Procedimiento, cumpliendo así su función de establecer las bases necesarias para una adecuada y eficiente gestión del Sistema Interno de Información y promover el cumplimiento de los principios y garantías recogidas en la Política de aplicación y el presente Procedimiento.

Este Procedimiento será revisado, actualizado, aprobado y difundido de manera periódica y siempre que resulte necesario practicar cualesquiera modificaciones.

Anexo I - Catálogo de infracciones contempladas en la directiva (UE) 2019/1937

- a) Infracciones que entren dentro del ámbito de aplicación de los actos de la Unión enumerados en el anexo relativas a los ámbitos siguientes:
- i. contratación pública,
 - ii. servicios, productos y mercados financieros, y prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo,
 - iii. seguridad de los productos y conformidad,
 - iv. seguridad del transporte,
 - v. protección del medio ambiente,
 - vi. protección frente a las radiaciones y seguridad nuclear,
 - vii. seguridad de los alimentos y los piensos, sanidad animal y bienestar de los animales,
 - viii. salud pública,
 - ix. protección de los consumidores,
 - x. protección de la privacidad y de los datos personales, y seguridad de las redes y los sistemas de información;
- b) Infracciones que afecten a los intereses financieros de la Unión tal como se contemplan en el artículo 325 del TFUE y tal como se concretan en las correspondientes medidas de la Unión;
- c) Infracciones relativas al mercado interior, tal como se contemplan en el artículo 26, apartado 2, del TFUE, incluidas las infracciones de las normas de la Unión en materia de competencia y ayudas otorgadas por los Estados, así como las infracciones relativas al mercado interior en relación con los actos que infrinjan las normas del impuesto sobre sociedades o a prácticas cuya finalidad sea obtener ven-taja fiscal que desvirtúe el objeto o la finalidad de la legislación aplicable del impuesto sobre sociedades.

Anexo II – Protocolo de prohibición de represalias

1. INTRODUCCIÓN

En virtud de lo previsto en la «Política del Sistema Interno de Información y Protección del Informante» (en adelante, la “**Política**”), así como en el «Procedimiento de Gestión del Sistema Interno de Información y Protección del Informante» (en adelante, el “**Procedimiento**”), VICTORIA H&R no tolerará represalias (incluidas las amenazas y las tentativas de represalia) contra ningún informante por plantear una denuncia, comunicación o cualquier inquietud de buena fe, o por cooperar en la investigación de cualquier denuncia, y adoptará sus mayores esfuerzos para evitar, perseguir y sancionar tales conductas.

2. OBJETIVO

El presente «Protocolo de Prohibición de Represalias» (en adelante, el “**Protocolo**”), tiene como principal objetivo la protección de los informantes que presenten una comunicación o denuncia a través de los canales de denuncia comprendidos en el Sistema Interno de Información de VICTORIA H&R, con respecto a posibles represalias, incluidas las amenazas de represalia y tentativas de represalia.

Asimismo, el Protocolo establece un marco de protección que pueda abordar eficazmente situaciones de riesgo y proteger a las personas que denuncien de buena fe de dichas represalias.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Protocolo resulta de aplicación a todo el personal sujeto a la Política de VICTORIA H&R.

Adicionalmente, las medidas de protección previstas en el presente Protocolo serán igualmente aplicables:

- A aquellas personas físicas que asistan al informante en el proceso.
- A sus compañeros de trabajo y familiares (ascendientes y descendientes, cónyuges o parejas de hecho, y hermanos).
- A aquellas personas físicas que, por su estrecha relación con él, puedan influir o condicionar al informante a la hora de presentar una denuncia y facilitar la información y posibles medios de prueba.
- A las personas jurídicas para las que el informante trabaje o con las que mantenga cualquier otro tipo de relación en un contexto laboral o en las que ostente una

participación significativa. A estos efectos, se entiende que la participación en el capital o en los derechos de voto correspondientes a acciones o participaciones es significativa cuando, por su proporción, permite a la persona que la posea tener capacidad de influencia en la persona jurídica participada.

4. CONCEPTO DE REPRESALIA

A los efectos del presente Protocolo, se entiende por “**represalia**” cualquier acto u omisión que esté prohibido por la ley, o que, de forma directa o indirecta, suponga un trato desfavorable que sitúe a las personas que las sufren, en desventaja particular con respecto a otra en el contexto laboral o profesional, sólo por su condición de informantes, o por haber realizado una revelación pública, y siempre que tales actos u omisiones se produzcan mientras dure el procedimiento de investigación o en los dos años siguientes a la terminación del mismo o de la fecha en que tuvo lugar la revelación pública. Se exceptúa el supuesto en que dicha acción u omisión pueda justificarse objetivamente en atención a una finalidad legítima y que los medios para alcanzar dicha finalidad sean necesarios y adecuados.

Se considerarán represalias, entre otras, las que se adopten en forma de:

- a) Suspensión del contrato de trabajo, despido o extinción de la relación laboral o estatutaria, incluyendo la no renovación o la terminación anticipada de un contrato de trabajo temporal una vez superado el período de prueba, o terminación anticipada o anulación de contratos de bienes o servicios, imposición de cualquier medida disciplinaria, degradación o denegación de ascensos y cualquier otra modificación sustancial de las condiciones de trabajo y la no conversión de un contrato de trabajo temporal en uno indefinido, en caso de que el trabajador tuviera expectativas legítimas de que se le ofrecería un trabajo indefinido; salvo que estas medidas se llevaran a cabo dentro del ejercicio regular del poder de dirección al amparo de la legislación laboral o reguladora del estatuto del empleado público correspondiente, por circunstancias, hechos o infracciones acreditadas, y ajenas a la presentación de la comunicación.
- b) Daños, incluidos los de carácter reputacional, o pérdidas económicas, coacciones, intimidaciones, acoso u ostracismo.
- c) Evaluación o referencias negativas respecto al desempeño laboral o profesional.
- d) Inclusión en listas negras o difusión de información en un determinado ámbito sectorial, que dificulten o impidan el acceso al empleo o la contratación de obras o servicios.
- e) Anulación de una licencia o permiso.
- f) Denegación de formación.

- g) Discriminación, o trato desfavorable o injusto.

5. CONDICIONES PARA LA PROTECCIÓN

Los sujetos contemplados en el ámbito de aplicación del presente Protocolo (apartado 3) que comuniquen infracciones se les aplicará el régimen de protección previsto en este Procedimiento siempre que:

- a) La comunicación o denuncia se haya presentado cumpliendo los requisitos previstos en el Procedimiento;
- b) El informante tenga motivos razonables para pensar que la información denunciada es veraz en el momento de presentar la denuncia, aunque el informante no haya podido aportar pruebas concluyentes.

Por el contrario, quedan expresamente excluidos de protección aquellos sujetos que informen de:

- a) Información que ya esté completamente disponible para el público;
- b) Denuncias que resulten inadmitidas;
- c) Información relacionada con conflictos interpersonales, o que afecte únicamente al informante y al denunciado;
- d) Meros rumores;
- e) Información relacionada con infracciones no incluidas en el ámbito objetivo del Canal.

6. EVALUACIÓN DEL RIESGO DE REPRESALIAS

Cuando se reciba una comunicación a través de los canales habilitados por VICTORIA H&R, se procederá a evaluar el riesgo de posibles represalias para el informante y otras partes involucradas, pudiendo para ello considerar, a título ejemplificativo y no limitativo, los siguientes criterios de valoración que establecen las mejores prácticas:

- ¿Cuál es la probabilidad de que se garantice la confidencialidad de la identidad del informante y/o datos comunicados?
- ¿Quién más tiene conocimiento de la denuncia y/o los hechos?
- ¿La naturaleza de la información denunciada revela la identidad del informante?

- ¿El informante se muestra especialmente preocupado por la adopción de represalias?
¿Se tiene constancia de que ya se hayan adoptado represalias o existen amenazas inmediatas de ello?
- ¿El informante está involucrado en la irregularidad o esta se dirige contra él?
- ¿La denuncia involucra múltiples tipos de irregularidades?
- ¿Cómo obtuvo el informante la información comunicada?
- ¿Cuál es la relación del informante con el sujeto denunciado y con la organización?

En función de la evaluación del riesgo de represalia, se implementarán estrategias y acciones para prevenir represalias contra el informante y otras personas involucradas, atendiendo al caso concreto.

La evaluación del riesgo de represalia será objeto de seguimiento y revisión por parte del Responsable del Sistema a lo largo de las distintas fases del proceso de tramitación de denuncias, documentando los resultados obtenidos en cada reevaluación.

7. MEDIDAS DE PROTECCIÓN FRENTE A REPRESALIAS

A fin de proteger a los informantes, el Responsable del Sistema aplicará las medidas de protección que en su caso resulten oportunas. En particular, a título ejemplificativo y no limitativo:

- **Anonimato y confidencialidad:** el informante podrá, a su libre elección, identificarse o presentar su denuncia de manera anónima. En todo caso, se garantiza que todas las denuncias recibidas se tratarán de forma confidencial y con arreglo a la normativa de protección de datos en vigor, protegiendo tanto la identidad del informante que desee identificarse como la de los hechos, datos e información aportados relativos a personas físicas y jurídicas

Como medida para garantizar la confidencialidad de la identidad del informante que decida identificarse, VICTORIA H&R hace constar expresamente que los datos identificativos del mismo no se encuentran comprendidos en el alcance del derecho de acceso susceptible de ser ejercitado por el denunciado. Por ello, y como regla general, éste no conocerá la identidad del informante.

Asimismo, todas las personas que, por razón de las funciones que desempeñen, tengan conocimiento de las comunicaciones que se formulen, están obligadas a guardar secreto profesional sobre la identidad del informante y cuanta información o

datos tengan acceso, siendo una infracción muy grave el incumplimiento de este deber.

- **Desarrollo de acciones de formación y comunicación** sobre medidas de protección frente a represalias dirigidas a las personas de VICTORIA H&R y terceros con los que se relaciona VICTORIA H&R.
- **Prohibición de adoptar represalias contra el informante de buena fe**, tales como despido, no renovación, terminación anticipada de la relación laboral, daño reputacional o económico, evaluaciones desempeño que no sean acordes al trabajo realizado, entre otras (ver detalle en apartado 4).
- **Seguimiento periódico de la situación del informante:**
 - **Personal de VICTORIA H&R:** el Responsable del Sistema llevará un seguimiento de las condiciones laborales de los informantes. Para ello realizará reuniones periódicas con ellos para conocer de primera mano su situación laboral, solicitándoles, en su caso, la documentación que considere necesaria durante la tramitación de la denuncia y, especialmente, tras su archivo, a fin de verificar que no hubiera habido alguna condición o comportamiento que pudiera entrañar una represalia.

En su caso, se valorará la posibilidad de adoptar medidas, temporales o permanentes, dirigidas a proteger al profesional que haya realizado la comunicación (p.ej., cambio físico del lugar de trabajo o ubicación, cambio de área/departamento o cambio de puesto de trabajo, cambio del supervisor o responsable, cambio de la línea de reporte, etc.).

Si se constatare que, efectivamente, se han adoptado represalias contra el informante u otras personas involucradas, además de proceder a adoptar las medidas disciplinarias oportunas contra los autores de tales represalias, se adoptarán las medidas necesarias y disponibles para restituir al informante a la situación previa al perjuicio sufrido (p. ej., restitución del empleado a su puesto de trabajo/salario/responsabilidades originales; acceso a la promoción interna/formación/beneficios y derechos denegados; ofrecimiento de disculpas; indemnización de daños y perjuicios; etc.).

Para el desarrollo de las actuaciones mencionadas, el Responsable del Sistema también contará con el soporte de la Dirección de Recursos Humanos.

- **Terceros externos a VICTORIA H&R:** en la medida en la que resulte aplicable, el Responsable del Sistema realizará un seguimiento de la relación mercantil con el socio de negocio que hubiera realizado la denuncia a fin de garantizar

la ausencia de represalias, tales como la terminación anticipada o anulación de contratos.

Cualquiera de los sujetos que, estando comprendidos en el ámbito de aplicación del presente Protocolo, sufrieran represalias, amenazas de represalia o tentativa de represalia, como consecuencia de la comunicación de una denuncia a través del Sistema Interno de Información, estará legitimado para solicitar la protección de la autoridad competente, además de la protección de VICTORIA H&R.

El Responsable del Sistema registrará las actuaciones desarrolladas en el marco de su función de seguimiento periódico, así como los resultados obtenidos.

8. MEDIDAS DE APOYO

VICTORIA H&R velará por que, en la medida de lo posible, se faciliten una serie medidas de apoyo al informante, en caso de ser necesario y siempre atendiendo a la valoración de las circunstancias derivadas de la denuncia y al criterio del Responsable del Sistema:

- Información sobre los procedimientos y recursos disponibles para la protección frente a represalias que ofrecen las autoridades competentes, así como información sobre los canales de denuncia externos.
- Apoyo psicológico y/o financiero.
- Asistencia jurídica en los procesos judiciales en los que pueda verse afectada el informante.

Las medidas de apoyo que se presten al informante responderán a las casuísticas y necesidades de cada supuesto y, en todo caso, se podrán aplicar otras medidas de protección y/o apoyos adicionales a las expuestas en el apartado anterior y en este apartado, a fin de garantizar y asegurar una protección rápida y efectiva.

9. PLAZOS DE PROTECCIÓN

Cualquiera de los sujetos que, estando comprendidos en el ámbito de aplicación del presente Protocolo, sufrieran represalias, amenazas de represalia o tentativa de represalia, como consecuencia de la comunicación de información o denuncia a través del Sistema Interno de Información de VICTORIA H&R, estará legitimado para solicitar la protección de la autoridad competente en el plazo de dos años, salvo que las circunstancias impliquen un periodo de seguimiento mayor.

10. INCUMPLIMIENTOS DEL PROTOCOLO DE PROHIBICIÓN DE REPRESALIAS

En caso de sufrir represalias o de tener sospechas o conocimiento de su adopción respecto a otra persona, se deberá informar inmediatamente al Responsable del Sistema a través de legal@victoriahotelsandresorts.com, para que pueda analizar el caso y adoptar las medidas adecuadas para prevenirlas o, en su caso, subsanarlas. Todo ello, sin perjuicio de cualesquiera otras acciones disciplinarias o legales a que pudiera haber lugar.

Si se confirmase la adopción de represalias, los autores de las mismas serán objeto de investigación y, en su caso, de sanción disciplinaria conforme a los procedimientos establecidos o se aplicarán las acciones que en Derecho pudieran corresponder.

Anexo III – Canales externos de las autoridades competentes

- **Madrid:** Oficina Municipal contra el Fraude y la Corrupción (<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Denuncias>)