



**SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN (SII)  
CANAL DE DENUNCIAS  
MANUAL PROCEDIMENTAL  
de ITSA HOTEL CALIPOLIS, S.A.**

**ITSA HOTEL CALIPOLIS, S.A.  
SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN (SII)  
CANAL DE DENUNCIAS  
MANUAL PROCEDIMENTAL**

**ÍNDICE**

- I.- Consideraciones previas y Antecedentes.**
- II.- Marco legal.**
- III.- Objeto.**
- IV.- Responsable del SII, Comité de denuncias e Instructor.**
- V.- Derechos y deberes de las partes.**
- VI.- Sanciones por incumplimientos.**
- VII.- Entrada en vigor y vigencia**

## I.- Consideraciones previas y Antecedentes.

El presente SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN (SII) MANUAL PROCEDIMENTAL DE DENUNCIAS tiene como fin primordial complementar PLAN DE PREVENCIÓN DE DELITOS al objeto de conferir una adecuada estructura a la RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA adoptada en ITSA HC. No obstante, el presente manual pretende dar también cobertura a otro tipo de denuncias situadas al margen de la específica responsabilidad empresarial como la prevención del acoso sexual y por razón de sexo y cualquier infracción normativa o de Derecho UE

Mediante reunión de Consejo de Administración de 19 de septiembre de 2018 se aprobó la primera versión del presente Sistema Interno de Información (inicialmente MANUAL PROCEDIMENTAL DE DENUNCIAS) que regula el canal de denuncias, detallando el funcionamiento del sistema en todos los extremos que se relacionan a continuación.

Posteriormente, mediante reunión de Consejo de 18 de diciembre de 2023 se modificó el presente manual únicamente en lo referente a la no admisibilidad de denuncias anónimas. Ello fue debido a la publicación de la Directiva europea whistleblowing que dejaba a los estados miembros la facultad para aceptar la tramitación de denuncias anónimas, aspecto desaconsejado inicialmente por la AEPD (Agencia Española de Protección de Datos) si bien, posteriormente, fueron integradas en el redactado de la LOPD (art.24)

Por último, en reunión de Consejo de Administración de 29 de octubre se procedió a adaptar, el presente documento, al contenido 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

## II.- Marco legal.

- En relación al PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PENALES, el apartado 5.4º del art. 31 bis del Código Penal establece como requisito de obligado cumplimiento:

*...4º Impondrán la obligación de informar de posibles riesgos e incumplimientos al organismo encargado de vigilar el funcionamiento."...*

- Por su parte, en el ámbito internacional estándares como la Norma ISO 19600, en el ámbito del compliance laboral y de la responsabilidad social corporativa, regulan los canales internos de quejas o denuncias por incumplimientos legales y faltas de conformidad de la normativa interna de la empresa como uno de los ejes principales en los sistemas de gestión de compliance.
- Por otro lado, el artículo 48 de la Ley 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres (Ley de Igualdad), obliga a las empresas a arbitrar procedimientos específicos para la prevención del acoso sexual y por razón de sexo y proporcionar un adecuado cauce "a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto del mismo.
- El artículo 64.5 del Estatuto de los Trabajadores (ET) contempla el derecho de los representantes legales de los trabajadores (delegado de personal o comité de empresa) a ser informado y consultado sobre la adopción de eventuales medidas preventivas adoptadas por la empresa, así como a emitir un informe con carácter previo a la implantación y revisión de sistemas de control del trabajo.
- Con la aprobación 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 se incorpora al Derecho español 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.

La finalidad de la norma es la de proteger frente a represalias a las personas que un contexto laboral o profesional detecten infracciones penales o administrativas graves o muy graves y las comuniquen mediante los mecanismos regulados.

### III.OBJETO

- Ámbito de aplicación

El canal de denuncias se aplicará a los empleados de la entidad y a todo el personal que mantenga con la empresa un vínculo contractual, tales como colaboradores, proveedores, empresas subcontratadas, etc.

- Carácter obligatorio

Es imprescindible que la dirección de la empresa establezca el carácter obligatorio del canal de denuncias, y además es necesario que previamente hayan sido informados los representantes de los trabajadores, tal y como establece el artículo 64 del Estatuto de los Trabajadores.

- Divulgación

El canal de denuncias será divulgado entre todos los empleados y personas que están vinculadas a la empresa. La información sobre su existencia debe figurar en todos los contratos que la empresa suscribe (empleados, proveedores, clientes, colaboradores externos, etc.) así como en la página web de la empresa.

Tanto los denunciantes como los denunciados deben ser informados previamente de la existencia del canal de denuncias y del tratamiento de los datos que conlleva la formulación de una denuncia, así como de las consecuencias que para el denunciado puede ocasionar dicha denuncia.

#### IV. RESPONSABLE DEL SII Y COMITÉ DE DENUNCIAS

En cumplimiento de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, ITSA HOTEL CALIPOLIS, S.A. designa como Responsable del Sistema Interno de Información (SII) al Secretario del Consejo de Administración, quien ejercerá sus funciones con plena independencia y autonomía funcional respecto de los demás órganos de la entidad.

El Responsable del SII es el único competente para dirigir, gestionar y supervisar el sistema, garantizando la confidencialidad, la protección de los informantes, el cumplimiento de los plazos legales y la adecuada conservación de la información.

No obstante, podrá contar con el apoyo del Comité de Denuncias, órgano colegiado interno de carácter técnico y consultivo, que asistirá en la valoración de la admisibilidad de las comunicaciones, en la instrucción de los expedientes y en la propuesta de medidas correctivas o disciplinarias que resulten oportunas.

El Comité de Denuncias actuará bajo la coordinación del Responsable del SII, sin perjuicio de la autonomía técnica que le corresponda en el análisis de los hechos, y estará sujeto a las mismas obligaciones de confidencialidad, reserva y protección del informante.

En todo caso, la decisión final sobre la tramitación, archivo o resolución de las informaciones corresponderá exclusivamente al Responsable del Sistema Interno de Información, quien rendirá cuentas directamente al Consejo de Administración.

- **Independencia**

El comité de denuncias debe hacer cumplir el procedimiento de denuncias y garantizar una eficaz gestión del sistema.

Se trata de un órgano formado por tres miembros del Consejo de Administración de la sociedad (Presidente, Vicepresidente y Secretario).

En el caso de que un miembro del comité esté implicado directamente en una denuncia, o se produzca una situación de conflicto de interés personal con un miembro del comité en una denuncia, este deberá abstenerse de participar en el tratamiento de la denuncia y comunicar inmediatamente al resto del comité de esta circunstancia.

- **Funciones**

Las funciones del comité de denuncias son las siguientes:

- Recepcionar la denuncia.
- Decidir si la denuncia se desestima o se tramita.

- Designar por cada denuncia el responsable de instrucción.
- Aprobar y motivar las excepciones al procedimiento.
- Velar por el cumplimiento de las obligaciones establecidas por la Ley de Protección de Datos.
- Informar al consejo de administración.
- Nombrar un secretario para que levante acta de las reuniones.
- Designar al instructor que llevara a cabo la investigación de cada denuncia.
- Marcar actuaciones, prioridades y plazos de ejecución.
- Aprobar el informe emitido por el instructor con el resultado de la investigación.
- Comprobar el cumplimiento de la implantación de las medidas de seguridad establecidas por la Ley de Protección de Datos.

- **Instructor**

El instructor será designado el Comité de Denuncias entre el personal y sus principales funciones son:

- Documentar y registrar las denuncias recibidas.
- Investigar los hechos y recopilar evidencias.
- Documentar y registrar todas las acciones realizadas.
- Elaborar el informe bajo la supervisión del responsable de instrucción.
- Cumplir con las exigencias de la normativa de la protección de datos.

## V. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PARTES

- **Consentimiento**

Para implantar el sistema de denuncias internas no es necesario contar con el consentimiento de los trabajadores de la empresa. Tampoco es necesario el consentimiento de dichos trabajadores para la comunicación a terceras partes de los datos de la denuncia, con el fin de que investiguen los hechos denunciados.

Así pues, la implantación de un canal de denuncias no requiere el consentimiento de los interesados siempre que exista con ellos un vínculo contractual y se les informe de la existencia de dicho sistema, quedando esa información incorporada a la relación contractual establecida.

- **Interposición de denuncias**

El canal de denuncias debe estar a disposición de cualquier interesado que tenga relación con la empresa.

Los hechos denunciados deben tener una implicación directa en la relación que exista entre el denunciante y el denunciado. Es decir, no puede ser objeto de denuncia cualquier tipo de comportamiento, sino aquellos hechos que estén relacionados con su vinculación contractual a la empresa.

Siempre que un destinatario o conocedor del SII quiera poner en conocimiento de ITSA HC la comisión de un hecho delictivo, o la existencia de una debilidad procedimental u organizativa que pudiera generar riesgo delictivo, podrá dirigirse directamente al Consejo de Administración, por escrito o verbalmente, habilitándose, a tal efecto, la siguiente dirección de correo electrónico: [compliance@hotelcalipolis.com](mailto:compliance@hotelcalipolis.com)

También se incluirá en la página web de ITSA HC un formulario de reclamaciones y denuncias.

El SII permite la presentación de comunicaciones de buena fe sobre infracciones normativas o comportamientos contrarios a la ética y las políticas de la empresa, a través de los siguientes medios:

- Correo electrónico: [compliance@hotelcalipolis.com](mailto:compliance@hotelcalipolis.com)
- Formulario web accesible desde la página corporativa.
- Solicitud de reunión presencial con el Responsable del Sistema.

Las comunicaciones podrán realizarse de forma anónima o identificada. El sistema garantiza en todo caso la confidencialidad de los datos del informante y de la información comunicada.

Las personas informantes podrán utilizar, además del canal interno, el canal externo gestionado por la Oficina Antifraude de Cataluña (OAC), conforme a la Ley 2/2023.

- **Comportamientos**

Comportamientos o actuaciones delictivas sobre las que se puede interponer una denuncia, tales como: acoso, respeto a los derechos laborales, a los valores éticos, a la dignidad de las personas, manipulación de la información, corrupción y soborno, lealtad a la empresa, neutralidad política, relaciones con clientes, contratistas y proveedores, etc.

- **Sanciones**

Tanto los denunciadores como los denunciados deberán haber sido avisados previamente de las consecuencias que para ambos puede comportar este hecho, es decir las sanciones que conlleva con arreglo al régimen disciplinario de la entidad, sin perjuicio de posibles responsabilidades de otra índole que puedan corresponder según la sentencia de jueces, tribunales y órganos competentes.

- **Doble investigación**

En este sentido la denuncia realizada puede tener una doble vertiente:

- Por una parte, se debe verificar si el comportamiento del denunciado es realmente irregular.
- Y por otro lado se debe comprobar si el denunciante ha comunicado una denuncia falsa, y en este caso se debe aclarar si se trata de un simple error o por el contrario ha actuado de mala fe y con ánimo de perjudicar al denunciado.

- **Confidencialidad**

Es determinante garantizar al denunciante la confidencialidad de la información durante todo el proceso. En este sentido, el término confidencialidad hace referencia a todos los extremos de la denuncia, tales como datos del denunciante, hechos, y personas cuya conducta o actuación pueda ser constitutiva de delito. Dicha confidencialidad podrá ser suspendida cuando el conocimiento de los hechos sea requerido por los jueces, tribunales o autoridad competente.

- **Represalias**

El denunciante debe tener claro que además de la confidencialidad de sus datos identificativos, también se le garantiza que no puede ser objeto de ningún tipo de represalia por el hecho de denunciar. En este sentido se le debe informar al denunciante que, en el caso de estar relacionado con los hechos denunciados, la denuncia realizada tendrá un carácter atenuante para él, como consecuencia de la confesión anterior al descubrimiento al delito y por disminución de sus efectos.

## SII CANAL DE DENUNCIAS

Esta garantía no alcanzará a quienes actúen de mala fe con ánimo de difundir información falsa o de perjudicar a las personas. Contra estas conductas ilícitas la Empresa adoptará las medidas legales o disciplinarias que proceda.

- **Acceso**

El derecho de acceso del denunciado solo le permite obtener información de sus datos personales, y nunca sobre los datos identificativos del denunciante u otros terceros, pues de lo contrario estaríamos ante un supuesto de cesión de datos sin consentimiento.

- **Cancelación**

El derecho de cancelación no podrá ser ejecutado durante la tramitación de la denuncia.

- **Oposición**

El denunciado no puede interponer el derecho de oposición, es decir no puede oponerse a que sus datos sean tratados en el sistema de denuncias.

- **Obligación a contestar**

Con independencia de cualquier derecho solicitado por el denunciado, la empresa está obligada a contestar al interesado siempre que la petición se haya realizado en tiempo y forma.

### **INFORMACION A INTERESADOS**

#### **Deber de información al denunciante**

El canal de denuncias debe de prever facilitarle al denunciante la siguiente información:

- Razón social y dirección del responsable del fichero que realiza el tratamiento.
- Finalidad del tratamiento de los datos.
- Estricta confidencialidad de los datos, excepto posibles comunicaciones a terceros implicados (testigos) en la investigación o jueces y tribunales.
- Consecuencias de realizar una denuncia falsa o con mala fe.
- No tomar represalias por parte de la empresa.
- Informar sobre la manera de ejercer los derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición).

- **Deber de información al denunciado y terceros implicados**

La empresa deberá informar dentro de los 3 meses siguientes, contados desde el día en que se recibe la denuncia, tanto a la persona denunciada como a las terceras partes implicadas (afectados, testigos, etc.).

Este deber de información no implica revelar la identidad del denunciante o datos que permitan deducir su identidad, si no la siguiente información:

- Que ha sido denunciado a través del canal de denuncias.
- Los hechos denunciados.
- Razón social y dirección del responsable del fichero que realiza el tratamiento.
- Finalidad del tratamiento de los datos.
- Estricta confidencialidad de los datos, excepto posibles comunicaciones a terceros implicados en la investigación o jueces y tribunales.
- Informar sobre la manera de ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos.

Se debe celebrar una reunión individual con cada interesado (denunciado, afectados y testigos) dentro del plazo máximo de 3 meses con el fin de redactar un acta en la que figuren las preguntas sobre los hechos denunciados y se incluya la cláusula de información, de forma que se pueda aprobar su cumplimiento ante cualquier requerimiento que pudiera hacer la Agencia Española de protección de datos.

## **CONSERVACIÓN DE LOS DATOS**

- **Plazos**

- El SII remitirá acuse de recibo al informante dentro de los siete (7) días desde la recepción de la comunicación. La actuación e investigación se resolverá en un plazo máximo de tres (3) meses desde dicho acuse o, en casos debidamente justificados, dentro de los seis (6) meses.
- Desde la finalización de la investigación:
  - Si los hechos no se prueban, el plazo no podrá superar los 2 meses.
  - Si los hechos se prueban, el plazo no podrá superar los 2 meses a partir de finalizar el procedimiento.

- **Bloqueo**

## SII CANAL DE DENUNCIAS

A partir de los plazos mencionados, la cancelación de la información implica el bloqueo de la misma, por si pudieran derivarse responsabilidades posteriores, algo que resulta factible en este ámbito. Se recomienda que dicho bloqueo se realice durante un plazo prudencial de un año.

El término "Bloquear" significa conservar la documentación de forma separada, sin realizar ningún tipo de tratamiento y de manera totalmente confidencial. Dicha información solo podrá utilizarse a expensas de una reclamación judicial u otra administración pública con autoridad en la materia.

## VI. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO

- **Ley de Protección de Datos**

La implantación de un canal de denuncias sin cumplir los requisitos establecidos por la Ley de Protección de Datos puede dar lugar a las siguientes sanciones:

- No eliminar (bloquear) los datos de la denuncia en su plazo: Supone una infracción Grave que va de 40.001€ a 300.000€
- No informar al denunciante: Supone una infracción Leve que va de 600€ a 40.000€
- No informar al denunciado o terceros afectados: Supone una infracción Grave que va de 40.001€ a 300.000€
- No cumplir las medidas de seguridad exigidas: Supone una infracción Grave que va de 40.001€ a 300.000€ o bien, Muy Grave que va de 300.001€ a 600.000€
- No obtener autorización para TID: Supone una infracción Muy Grave que va de 300.001€ a 600.000€
- 

- **Régimen disciplinario interno**

Con independencia de las sanciones anteriores, la empresa puede aplicar las sanciones establecidas en el régimen disciplinario interno como consecuencia de faltas cometidas por empleados o colaboradores. Las cuantías establecidas en dichas sanciones, se aplicarán en función de diversos criterios, tales como el carácter continuado de la infracción, reincidencia y grado de intencionalidad.

## SII CANAL DE DENUNCIAS

### VI. Entrada en vigor y vigencia del presente Sistema Interno de Información.

El presente documento fue inicialmente aprobado por el Consejo de Administración de ITSA HOTEL CALIPOLIS, S.A. en su reunión de 18 de septiembre de 2018 y posteriormente modificado en lo relativo a la admisión de denuncias anónimas y en cumplimiento 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.

El presente Sistema Interno de Información entrará en vigor el 30 de octubre de 2025 y permanecerá vigente en tanto no se produzca ninguna modificación en el mismo.

Se deja constancia de la aprobación del documento y se traslada a la dirección del Hotel Calípolis en la reunión del Consejo de Administración celebrada en Sitges, en el domicilio social, el día de hoy, 29 de octubre de 2025, para su inmediato traslado a todo el personal, así como la publicación de su correspondiente formulario de denuncias (ANEXO I) en la web corporativa.

Vº Bº

El Presidente



D. Alejandro Krier Euwens

El Secretario



D. Tomás Testor Schnell



## SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN (SII)

CANAL DE DENUNCIAS

MANUAL PROCEDIMENTAL

de ITSA HOTEL CALIPOLIS, S.A.

# ANEXO I

## FORMULARIO DE COMUNICACIÓN O DENUNCIA INTERNA

Este formulario permite comunicar, de manera confidencial o anónima, hechos o conductas que puedan constituir una infracción normativa o contravenir los principios éticos y de cumplimiento de ITSA HOTEL CALIPOLIS, S.A., de conformidad con la Ley 2/2023, de 20 de febrero.

### 1. DATOS DEL INFORMANTE (opcional si desea anonimato)

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_

Cargo / relación con la empresa: \_\_\_\_\_

Teléfono o correo de contacto: \_\_\_\_\_

¿Desea mantener el anonimato? (Sí / No): \_\_\_\_\_

### 2. DATOS DEL DENUNCIADO O ÁREA AFECTADA

Nombre o departamento implicado: \_\_\_\_\_

Cargo o función (si se conoce): \_\_\_\_\_

### 3. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS HECHOS

Fecha(s) y lugar(es) de los hechos: \_\_\_\_\_

Descripción de los hechos denunciados:

Testigos o personas que puedan aportar información: \_\_\_\_\_

### 4. DOCUMENTACIÓN O PRUEBAS ADJUNTAS

Describe o relacione los documentos aportados:

### 5. OTRAS OBSERVACIONES

### 6. DECLARACIÓN DE BUENA FE

Declaro que la información facilitada es veraz y se comunica de buena fe.

Firma (si no es anónima): \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Este formulario puede remitirse a través del Sistema Interno de Información (SII) de ITSA HOTEL CALIPOLIS, S.A., mediante correo electrónico a [compliance@hotelcalipolis.com](mailto:compliance@hotelcalipolis.com), a través del formulario web corporativo o solicitando una reunión presencial con el Responsable del Sistema (Secretario del Consejo de Administración).

Confidencialidad garantizada conforme a la Ley 2/2023.