

PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS INFRACCIONES DEL CÓDIGO DE CONDUCTA

ÍNDICE

1. PROPÓSITO.....	3
2. ALCANCE.....	3
2.1. Ámbito subjetivo.....	3
2.2. Ámbito objetivo: la queja o reclamación.....	3
3. LÍNEAS DE INFORMACIÓN ÉTICA.....	4
3.1. Principios de las líneas de información ética	4
4. ORGANISMOS Y PERSONAS QUE PARTICIPAN EN EL PROCESO	5
4.1. El denunciante.....	5
4.2. La parte denunciada.....	5
4.3. SVP de Auditoría Interna - Director de Informes	5
4.4. Comité de Cumplimiento	6
5. PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN	6
5.1. Recepción de la queja o reclamación.....	7
5.2. Nombramiento del investigador.....	7
5.3. Resultado de la investigación	7
5.4. Adopción de medidas adecuadas.....	7
5.5. Archivo y custodia de las investigaciones	8
ANEXO I - Estructura del Comité de Cumplimiento	9
APROBACIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	10
ACTUALIZACIONES	10

1. PROPÓSITO

Este documento establece y regula los canales de comunicación para comunicar irregularidades, reclamaciones o consultas relacionadas con el cumplimiento de los principios del Código de Conducta, el Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Valores del Grupo NH, el Procedimiento de Conflictos de Intereses y Operaciones Vinculadas, y/o cualquier tema relacionado con el incumplimiento de la normativa (incluida la comunitaria), el control interno, los Estados Financieros y situaciones o hechos que pudieran requerir la atención de la Alta Dirección, la Comisión de Cumplimiento, la Comisión de Auditoría y Control o incluso del Consejo de Administración de NH Hotel Group.

2. ALCANCE

2.1. Ámbito subjetivo

Cualquier empleado (directo o indirecto), antiguos empleados, accionistas, clientes, proveedores o cualquier grupo de interés tiene derecho a presentar quejas o reclamaciones, y plantear cuestiones en relación con el cumplimiento de los principios del Código de Conducta, y de cualquier otra normativa interna o externa mencionada en el apartado anterior, a través de los canales específicamente habilitados para ello.

2.2. Ámbito objetivo: la queja o reclamación

A título meramente orientativo (pero no limitativo), a continuación se exponen algunos ejemplos de lo que debe entenderse como situaciones o hechos que pueden ser objeto de queja o reclamación y requerir la atención del Comité de Cumplimiento o de otros órganos de control interno o supervisores definidos en este procedimiento:

- Favoritismo irregular de los proveedores
- Uso de información privilegiada
- Abuso de poder
- Acoso psicológico o físico
- Discriminación de cualquier tipo
- Apropiación indebida de bienes
- Ventajas para los clientes en relación con las condiciones del mercado
- Obtención de beneficios personales a costa de NH Hotel Group
- Sobornos a terceros (organismos públicos o privados), corrupción, comisiones ilegales y tráfico de influencias
- Conflictos de intereses
- Operaciones con partes vinculadas no declaradas
- Donaciones a partidos políticos
- Las tramas de fraude incluían corrupción
- Manipulación o destrucción de información financiera/contable
- Incumplimiento de las leyes y/o reglamentos aplicables en cada país/zona
- Incumplimiento de la normativa bursátil
- Incumplimiento de las normas de higiene, seguridad y salud

- Incumplimiento de las políticas, reglamentos y/o procedimientos internos
- Incumplimiento de la normativa climática y medioambiental
- Incumplimiento de la normativa sobre protección de datos

Los canales de denuncia no se utilizarán, bajo ninguna circunstancia, como medio de represalia o para tratar asuntos personales.

Las cuestiones personales derivadas de tensiones en el ambiente de trabajo o conflictos entre los miembros del equipo deben tratarse con el superior directo y el representante local de RRHH.

3. LÍNEAS DE INFORMACIÓN ÉTICA

Las denuncias se presentarán preferentemente a través de la plataforma dedicada (<https://report.whistleb.com/en/portal/nh-hotels>) para garantizar la discreción, confidencialidad y anonimato del denunciante. o por correo postal dirigido a la SVP de Auditoría Interna de NH Hotel Group, en la siguiente dirección: Calle Santa Engracia 120, 28003 Madrid, España.

Todas las denuncias presentadas a través de cualquiera de los canales anteriores son gestionadas por el SVP de Auditoría Interna de NH Hotel Group (Gestor de Denuncias), quien analizará los hechos o incidencias denunciados junto con las evidencias (si las hubiera) que sustenten la denuncia y decidirá sobre la admisión de la denuncia presentada (en el plazo de 7 días desde la recepción de la denuncia), informando siempre al denunciante de la decisión adoptada conforme a lo establecido en este procedimiento (en el plazo de 90 días desde la recepción inicial de la denuncia).

3.1. Principios de las líneas de información ética

A continuación se enumeran los principios fundacionales de las Líneas de Información Ética:

- ✓ **Confidencialidad y anonimato:** Las informaciones y manifestaciones recibidas a través de alguno de los canales disponibles serán examinadas con la más estricta confidencialidad. En cumplimiento de la actual Directiva 2019/1937 de la UE, las denuncias podrán ser anónimas (cuando lo permita la legislación local),
- ✓ **Exhaustividad:** Las informaciones recibidas sobre posibles incumplimientos de los principios del Código de Conducta, o de cualquier otra norma interna o externa, serán investigadas de forma detallada y completa, con el fin de determinar la veracidad de la situación declarada.
- ✓ **Respeto y dignidad:** Las personas que denuncien eventuales incumplimientos de los principios recogidos en el Código de Conducta serán tratadas con el máximo respeto y dignidad, respetando en todo momento los derechos fundamentales de los implicados en el caso de investigación. En todo momento durante el transcurso de la investigación, los empleados y/o terceros afectados tienen derecho a exponer las razones y explicaciones que estimen oportunas.
- ✓ **Justificación:** Toda decisión debe adoptarse de forma razonable, proporcionada, adecuada y teniendo en cuenta las circunstancias y el contexto de los hechos.

4. ORGANISMOS Y PERSONAS QUE PARTICIPAN EN EL PROCESO

4.1. El denunciante

El denunciante se define como el sujeto con derecho a acceder a las Líneas de Denuncia de Ética para informar de un posible incumplimiento de los principios del Código de Conducta o de cualquier normativa interna/externa, tal y como se define en la sección 2 anterior.

En cumplimiento de la normativa de la UE, el denunciante puede presentar su denuncia de forma anónima si así lo desea. No obstante lo anterior, se garantiza a los denunciantes la más estricta confidencialidad de su identidad durante todo el proceso de investigación y una vez finalizado el mismo.

Asimismo, se notificará a los denunciantes durante el transcurso del proceso cuando:

- se recibe la reclamación y se inicia o no la investigación (en un plazo de 7 días),
- la decisión final se toma internamente (en un plazo de 90 días).

4.2. El partido denunciado

El Denunciado se define como el sujeto contra el que el denunciante ha presentado la queja o reclamación. El denunciado puede ser un empleado, un colaborador directo o indirecto o cualquier parte interesada que haya entablado una relación comercial, mercantil o laboral con NH Hotel Group o sus filiales.

La Parte Denunciada será informada de la investigación y del motivo de la misma antes de su finalización. La Parte Denunciada tendrá derecho a hacer las alegaciones que considere necesarias para su defensa y a presentar cualquier prueba que pueda ayudar a aclarar la situación.

Se garantizará el anonimato del denunciante, excepto cuando lo exija la normativa (es decir, un proceso legal o lo prohíba la legislación local).

4.3. SVP de Auditoría Interna - Director de Informes

La SVP de Auditoría Interna ha sido designada Gestora de Denuncias por el Código de Conducta.

Las siguientes tareas son responsabilidad de la SVP de Auditoría Interna:

- Gestionar los canales de comunicación disponibles para notificar eventuales siniestros, incluida la plataforma (<https://report.whistleb.com/en/portal/nh-hotels>)
- Recibir quejas y reclamaciones
- Llevar un registro de las quejas y reclamaciones recibidas y del estado en que se encuentran cuando se tramitan
- Tramitar internamente las quejas y reclamaciones
- Nombrar a un investigador o a un equipo de investigación
- Supervisar la investigación en curso
- Programar reuniones de seguimiento (si es necesario)

- Informar periódicamente al Comité de Cumplimiento del resultado de las investigaciones.
- Comunicar la decisión final a los denunciantes (en un plazo de 90 días).
- Hacer un seguimiento de la aplicación de las medidas acordadas tanto en relación con el régimen disciplinario como con los planes de acción correctivos y preventivos.
- Mantener debidamente informada a la Alta Dirección del Grupo (cuando se considere necesario).
- Informar periódicamente al Comité de Auditoría y Control

4.4. Comité de Cumplimiento

El Comité de Cumplimiento está integrado por miembros del Comité de Dirección y presidido por el Director de Asesoría Jurídica y Cumplimiento Normativo. Se encarga de supervisar el cumplimiento de las áreas clave del Sistema de Cumplimiento: el Reglamento Interno de Conducta, el Procedimiento de Conflictos de Intereses, el Código de Conducta y el Modelo de Prevención de Riesgos Penales, entre otros. El Comité de Cumplimiento supervisa la actividad desarrollada por la Oficina de Cumplimiento y está facultado para adoptar medidas disciplinarias contra los empleados en relación con los asuntos de su competencia.

El Comité de Cumplimiento actuará en todo momento de forma independiente y autónoma y con el máximo respeto a la confidencialidad de las quejas y reclamaciones recibidas, de los afectados y de la documentación generada. Corresponde al Comité de Cumplimiento supervisar las medidas disciplinarias y velar por que sean adecuadas y proporcionadas al asunto incumplido.

El Comité de Cumplimiento impide cualquier tipo de represalia o sanción a quienes hayan presentado quejas o denuncias de buena fe siguiendo los procedimientos establecidos. Si se confirma que algún denunciante de buena fe ha sido objeto de alguna medida intimidatoria o represalia, los autores o responsables de las acciones serán objeto de investigación, por lo que deberán adoptarse inmediatamente las medidas disciplinarias o correctivas oportunas.

Asimismo, el Comité de Cumplimiento adoptará las medidas oportunas en los casos en que el denunciante haya actuado sin la debida buena fe o los empleados que hayan retenido intencionadamente información o pruebas relevantes en el curso de la investigación.

El Comité de Cumplimiento, a través de la función de Auditoría Interna, informará periódicamente a la Comisión de Auditoría y Control de la actividad de las Líneas de Denuncia Ética y de las denuncias y/o reclamaciones recibidas, así como de las medidas adoptadas.

5. PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN

Durante todo el proceso de investigación se garantizará la estricta confidencialidad y el secreto de las investigaciones. A tal efecto, se adoptarán todas las medidas oportunas para salvaguardar dicha confidencialidad. Para ello, desde el momento en que la SVP de Auditoría Interna tenga acceso a la denuncia, se asignará al Denunciante un nombre en clave que se utilizará durante todas las fases de la investigación.

5.1. Recepción de la queja o reclamación

Las denuncias serán recibidas por la Dirección de Auditoría Interna de NH Hotel Group, que acusará recibo en un plazo máximo de 7 días.

incluir La denuncia debe cumplir los siguientes criterios para ser considerada válida:

1. La denuncia se hace de buena fe: El denunciante debe tener la convicción sincera de que la información que comunica es exacta y de que representa una irregularidad o una conducta indebida.
2. La denuncia se refiere a un asunto importante: La preocupación del denunciante debe ser de naturaleza grave, como una violación de la ley, fraude, corrupción o una amenaza para la seguridad pública.
3. La denuncia está respaldada por pruebas: El denunciante debe tener alguna prueba que respalde su denuncia, como documentos, grabaciones o declaraciones de testigos.
4. La denuncia se presenta a tiempo: El denunciante debe presentar la denuncia lo antes posible tras tener conocimiento de la presunta irregularidad, para evitar daños o perjuicios mayores.

5.2. Nombramiento del investigador

El SVP de Auditoría Interna determinará la función encargada de la investigación en función de la naturaleza del caso y de las competencias de los recursos disponibles.

Se podrá ofrecer al Denunciante la posibilidad de mantener una entrevista presencial o telefónica con la persona designada como investigador, a fin de confirmar, ampliar o aclarar alegaciones o hechos relativos a la queja o reclamación planteada. Si el Denunciante lo desea, también podrá aportar por escrito las alegaciones y/o las pruebas que considere oportunas.

5.3. Resultado de la investigación

Los resultados de las investigaciones se comunicarán periódicamente a los miembros del Comité de Cumplimiento.

En caso de que de la investigación surjan indicios o pruebas que puedan apuntar a una posible responsabilidad penal de la Entidad Jurídica, se informará al Director de Asuntos Jurídicos y Cumplimiento Normativo.

5.4. Adopción de medidas adecuadas

En un plazo de 90 días laborables desde la recepción de la reclamación, la SVP de Auditoría Interna comunicará la resolución.

- Al demandante
- Al investigado o denunciado,

- Al responsable del Departamento o División aplicable (que tendrá la categoría de Chief Officer, SVP, VP o Director del centro según cada caso).

En la medida de lo posible, la comunicación debe realizarse simultáneamente o, cuando no sea posible, en el menor tiempo posible.

Cuando sea de aplicación un régimen disciplinario, el superior jerárquico del denunciado (Consejero Delegado, SVP, VP o Director del centro según los casos), siempre con la colaboración de la Dirección de Recursos Humanos, adoptará en el menor tiempo posible, las medidas disciplinarias oportunas.

El superior jerárquico de la Parte Denunciada o el representante de RRHH será responsable de informar a la SVP de Auditoría Interna en un plazo de 7 días laborables de que la decisión ha sido ejecutada.

Cuando dé lugar a la implantación de planes de acción correctivos o preventivos, el Responsable del área funcional donde deba implantarse el control asumirá la responsabilidad de su ejecución en los plazos establecidos internamente. El Jefe del Departamento informará a la SVP de Auditoría Interna sobre los avances en la implantación de las medidas.

5.5. Archivo y custodia de las investigaciones

El Registro de la investigación será salvaguardado por el Departamento de Auditoría Interna para garantizar que terceras partes no autorizadas no tengan acceso al mismo.

El acceso a la información estará restringido al Comité de Cumplimiento, a las autoridades legales (a petición de éstas), al SVP de Auditoría Interna y al Investigador o Equipo de Investigación.

Los registros se archivarán de conformidad con la normativa GDPR y se destruirán posteriormente.

ANEXO I - Estructura del Comité de Cumplimiento



APROBACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Versión	Área Corporativa	Aprobado por	
V.1	Auditoría interna	SVP Auditoría Interna	27.05.2015
V.2	Auditoría interna	SVP Auditoría Interna	03.06.2016
V.3	Auditoría interna	SVP Auditoría Interna	29.08.2016
V4	Auditoría interna	Comité de Cumplimiento	20.06.2023

ACTUALIZACIONES

Versión	Descripción	Autor	Fecha
v.1	Creación	SVP Auditoría Interna	Mayo de 2015
v.2	Actualización de la estructura del Comité de Cumplimiento	SVP Auditoría Interna	Junio de 2016
v.3	Estructura del Comité de Cumplimiento, observación sobre la función de Cumplimiento desempeñada por la SVP de Auditoría Interna (diferente de la función de auditoría).	SVP Auditoría Interna	Agosto de 2016
v.4	Nueva Directiva de la UE sobre denuncia de irregularidades 2019/1937, 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	SVP Auditoría Interna	Junio de 2023