

PROTOCOLO DEL USO DEL CANAL INTERNO DE INFORMACIÓN 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 Y PRINCIPIOS ESENCIALES DEL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN

OBJETO:

Este protocolo tiene por objeto definir, establecer y regular el Sistema Interno de Información de HECANSA, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 2/2023, centrándose en dos ejes fundamentales:

- **Protección del Informante:** Garantizar una protección efectiva y real frente a cualquier tipo de represalia contra aquellas personas físicas que comuniquen, de buena fe, acciones u omisiones que puedan constituir infracciones normativas dentro del ámbito de aplicación de la Ley.
- **Prevención y Detección:** Fortalecer la cultura de integridad y transparencia de la organización, utilizando la comunicación de información como un mecanismo estratégico para detectar de forma temprana amenazas al interés público y corregir conductas contrarias a la legalidad.

DEFINICIONES:

- **Denuncia:** Comunicación sobre acciones u omisiones que puedan constituir infracciones del Derecho de la Unión Europea, o infracciones penales o administrativas graves o muy graves en el marco laboral o profesional con HECANSA.
- **Persona:** Persona física que comunica una infracción a través del canal interno, incluyendo empleados, antiguos trabajadores, autónomos, accionistas o proveedores.
- **Persona Afectada:** Persona física o jurídica a la que se le atribuye la infracción informada.

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

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.

DESARROLLO:

- **Recepción y Acuse de Recibo:** Una vez recibida la información (vía web <https://www.hecansa.com/quejas-sugerencias.html>, presencial o correo), la persona administradora del Sistema enviará un acuse de recibo a la persona informante en un plazo máximo de 7 días hábiles, a menos que esto pueda comprometer la confidencialidad de la investigación.
- **Admisión y Registro:** Se verificará si los hechos entran en el ámbito de la Ley 2/2023. Las comunicaciones que sean meras quejas y sugerencias de servicio seguirán el trámite ordinario.
- **Investigación y Confidencialidad:** Se garantiza la presunción de inocencia y el derecho de defensa de la persona afectada. La identidad del informante será siempre reservada y no se comunicará a la persona afectada ni a terceros no autorizados.
- **Canales Externos:** Se informará al interesado que, además del canal interno, puede acudir ante la Autoridad Independiente de Protección del Informante (A.A.I.) o canales autonómicos equivalentes.

- **Plazo de Resolución:** Las actuaciones de investigación y respuesta no podrán exceder los 10 días hábiles desde el acuse de recibo (prorrogables hasta un máximo de 3 meses).
- **Protección frente a Represalias:** HECANSA prohíbe expresamente cualquier forma de represalia, directa o indirecta (despidos, sanciones, discriminación), contra las personas que informen de buena fe.

REGISTROS Y ARCHIVO:

- **Tiempo de conservación:** los datos no podrán conservarse más de 4 años si es necesario para cumplir con obligaciones legales.

TABLA DEL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INFORMACIONES (LEY 2/2023)

FASE	ACCIÓN	PLAZO / RESPONSABLE	GARANTÍAS Y OBSERVACIONES
Recepción	Entrada de la información vía web, presencial o correo postal.	Persona administradora del Sistema	Registro inmediato de la comunicación.
Acuse de Recibo	Envío de confirmación de recepción al informante.	Máx. 7 días hábiles	Se omitirá si pone en riesgo la confidencialidad de la investigación.
Admisión	Análisis para determinar si los hechos son competencia de la Ley 2/2023.	Persona administradora del Sistema	Si es una queja o sugerencia , se gestionará como trámite ordinario.
Información Externa	Notificación sobre la existencia de canales externos.	En la admisión	Se informa que puede acudir a la A.A.I. o autoridades autonómicas.
Instrucción	Fase de investigación y comprobación de los hechos.	Persona administradora del Sistema	Vital: Presunción de inocencia, derecho de defensa e identidad del informante reservada.
Resolución	Emisión de la respuesta final y cierre del expediente.	10 días hábiles (desde el acuse)	Prorrogable a un máximo de 3 meses en casos de alta complejidad .
Protección	Seguimiento y blindaje del informante.	Permanente	Prohibición expresa de represalias (despidos, sanciones o discriminación).

"HECANSA garantiza que, en todas las fases del proceso, el tratamiento de datos personales se realizará conforme a la normativa vigente de protección de datos (LOPDGDD)."

POC-PE 04-05
PROCEDIMIENTO DE SISTEMA DE
QUEJAS, SUGERENCIAS y DENUNCIAS

Índice

▢ Objeto y alcance
▢ Definiciones
▢ Documentación de referencia
▢ Desarrollo
▢ Registros y archivo
▢ Formatos aplicables

Modificaciones respecto a la edición anterior

<ul style="list-style-type: none">- Se incorpora el canal de denuncias al sistema de quejas y sugerencias.- Se revisan los departamentos responsables.- Se adapta el procedimiento a la Ley 2/2023.

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:	
MARIA CRISTINA MOYA JULIAN	Fecha: 17/03/2025 a las 15:44:38
PAOLA PLASENCIA ARZOLA en representación de HOTELES ESCUELA DE CANARIAS SA	Fecha: 18/03/2025 a las 12:35:19
En la dirección https://portafirmas.hecansa.com/modules.php?mod=portal&file=verificar_doc puede ser comprobada la autenticidad de esta copia mediante el número de documento electrónico siguiente: 8XFP5XLRHE2Q0R7NG8QFVFSAZN0000041320	
Este documento ha sido descargado el 18-03-2025 12:46:55	

Realizado por

Cristina Moya Julián Dir. Serv. Jurídico

Aprobado por

Paola Plasencia Arzola Consejera Delegada

Por la Representación legal de las personas trabajadoras

--

OBJETO Y ALCANCE:

Este procedimiento tiene por objeto definir el sistema a seguir para la atención, tramitación y seguimiento de las quejas y sugerencias de clientes, de las sugerencias del personal y del canal de denuncias a través del “sistema de quejas, sugerencias y denuncias” de HECANSA.

DEFINICIONES:

Queja: Es la expresión de una disconformidad o insatisfacción con la prestación de algún servicio o el funcionamiento de órgano, organismo o entidad.

Sugerencia: Es la propuesta que tiene por finalidad la mejora del funcionamiento o de la forma de prestación de un servicio. Denuncia: Es la puesta en conocimiento por parte de una persona interesada de que un servidor público ha realizado hechos contrarios a sus deberes de función o ha vulnerado el marco legal vigente.

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

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.

DESARROLLO:

El desarrollo del procedimiento se refleja en el diagrama de flujo de la última página de este documento.

REGISTROS Y ARCHIVO:

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:	
MARIA CRISTINA MOYA JULIAN	Fecha: 17/03/2025 a las 15:44:38
PAOLA PLASENCIA ARZOLA en representación de HOTELES ESCUELA DE CANARIAS SA	Fecha: 18/03/2025 a las 12:35:19
En la dirección https://portafirmas.hecansa.com/modules.php?mod=portal&file=verificar_doc puede ser comprobada la autenticidad de esta copia mediante el número de documento electrónico siguiente: 8XFP5XLRHE2Q0R7NG8QFVFSAZN0000041320	
Este documento ha sido descargado el 18-03-2025 12:46:55	

Registro	Responsable de archivo	Lugar de archivo	Soporte	Tiempo de conservación
Formulario quejas, sugerencias y denuncias	Dir. Serv. Jurídico	Programa informático de sugerencias	Informático	4 años
Informes solicitados	Dir. Serv. Jurídico	Carpeta	Papel e Informático	4 años
Comunicación a persona interesada	Dir. Serv. Jurídico	Carpeta	Papel e Informático	4 años

Propuesta de medidas internas a adoptar, en su caso	Dir. Serv. Jurídico	Carpeta	Papel e Informático	4 años
Relación anual	Dir. Serv. Jurídico	Carpeta transparencia	Informático	4 años

FORMATOS APLICABLES:

F1.POC-PE 04-05 Formulario Quejas, sugerencias y denuncias HECANSA (clientes)
F1.POC-PE 2.1.09: Formulario Sugerencias y denuncias HECANSA (cliente interno) – Asociado a POC-P3 2.1.09 (sistema de sugerencias del cliente interno).

(exportado a formato web alojado en <https://www.hecansa.com/quejas-sugerencias.html>)

código: POC-PE 04-05

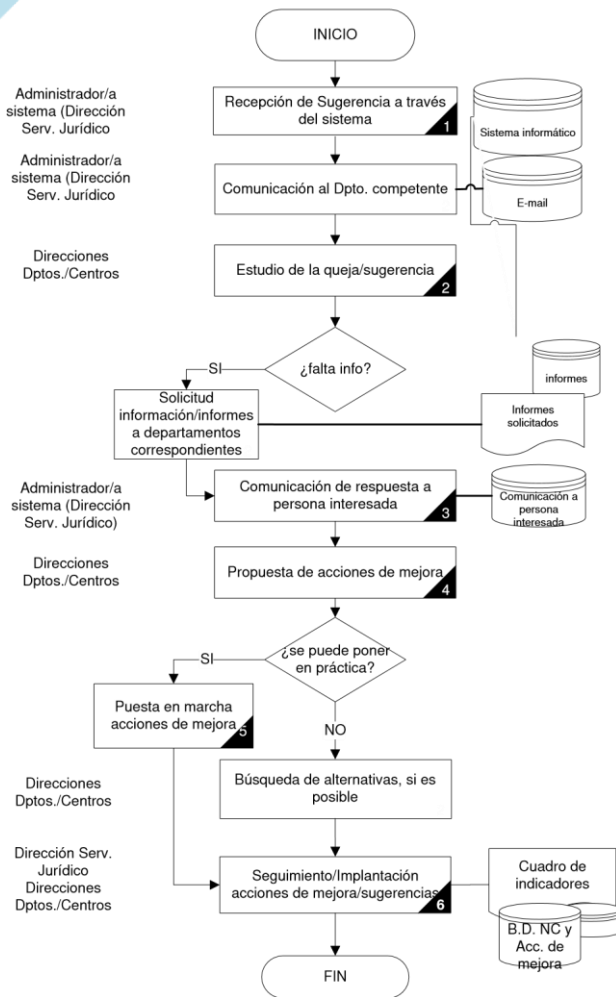
edición: 02 20/02/2025

página 2 de 3

FLUJOGRAMA:

<p>1 y 2. La persona designada como administradora del sistema clasifica y codifica la queja, sugerencia y/o denuncia y remite al/a la Administrador/a de la empresa y al Departamento competente, para su análisis y emisión de informe. Desde los Centros se intentará promover que todas las sugerencias sean recibidas a través del sistema https:// www.hecansa.com/quejas-sugerencias.html. Las personas responsables de cada uno de los centros que reciban el formulario oficial, personalmente (debidamente documentada), o por correo electrónico, deberán darla de alta en el sistema de quejas, sugerencias y denuncias.</p> <p>La persona administradora del sistema impulsará las actuaciones dirigidas al cumplimiento de los principios de exhaustividad, integridad y confidencialidad de la información, impedir el acceso a ella por el personal no autorizado y permitir un almacenamiento duradero de la misma.</p>
<p>3. El plazo máximo de estudio y respuesta de la queja, sugerencia o denuncia es de 10 días hábiles (incluido el tiempo de recepción de informes si han sido solicitados), pudiendo recabarse los medios de prueba que se estimen necesarios, incluida reunión presencial con la persona interesada, que deberá quedar adecuadamente documentada.</p>
<p>4, 5 y 6.- Con el análisis de la queja/sugerencia/ denuncia, el Dpto. implicado hará las propuestas de acciones de mejora o medidas correctoras que considere oportunas, se estudiará su viabilidad y se pondrán en marcha. A la hora de definir las acciones de mejora, se han de definir como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Causa/s que lleva/n a la realización de las acciones. - Normativa aplicable, en su caso. - Departamentos implicados. - Acciones a adoptar: definiendo el tiempo, responsable de cada acción, recursos necesarios y etapas a desarrollar cuando sea necesario. <p>La Dirección del Servicio Jurídico y las Direcciones de Departamentos/Centros serán las encargadas de verificar la implantación de estas acciones; Se cerrarán cuando, previa verificación, se compruebe que han sido implantadas con éxito.</p> <p>Anualmente se publicará en el portal de transparencia de HECANSA la relación y el extracto de las quejas, sugerencias o denuncias recibidas.</p>

RESPONSABLE



ACTIVIDAD REGISTROS COMENTARIOS

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:	
MARIA CRISTINA MOYA JULIAN	Fecha: 17/03/2025 a las 15:44:38
PAOLA PLASENCIA ARZOLA en representación de HOTELES ESCUELA DE CANARIAS SA	Fecha: 18/03/2025 a las 12:35:19
En la dirección https://portafirmas.hecansa.com/modules.php?mod=portal&file=verificar_doc puede ser comprobada la autenticidad de esta copia mediante el número de documento electrónico siguiente: 8XFP5XLRHE2Q0R7NG8QFVFSAZN0000041320	
Este documento ha sido descargado el 18-03-2025 12:46:55	