

ALEXANDRE HOTELS

VERFAHREN DES INFORMATIONSMANAGEMENTS

1- OBJEKT

Dieses Dokument wurde mit dem Ziel erstellt, das Verfahren für die Verwaltung der erhaltenen Informationen festzulegen, das dem internen Informationssystem oder dem Beschwerdekanaal dieses Unternehmens entspricht.

Dieses Verwaltungsverfahren respektiert und entspricht in jedem Fall den Mindestanforderungen des Gesetzes 2/2023 vom 20. Februar 2023 zum Schutz von Personen, die Verstöße gegen Vorschriften melden, und zur Bekämpfung der Korruption.

2- UMFANG

Dieses Verfahren gilt für alle Meldungen, die über das Interne Informationssystem oder den Beschwerdekanaal dieses Unternehmens eingehen.

3- VERANTWORTLICHKEITEN

3.1 - des Verwaltungsorgans/Leitungsorgans dieser Einrichtung/Einrichtung

- Benennung einer verantwortlichen Person (im Folgenden "Systemmanager") für die Verwaltung und Bearbeitung der über das Interne Informationssystem erhaltenen Meldungen sowie deren Entlassung oder Entlassung.
- Sowohl die Ernennung als auch die Abberufung der individuell ernannten natürlichen Person sowie der Mitglieder des Kollegiums müssen der Unabhängigen Behörde für den Schutz von Hinweisgebern, A.A.I., oder gegebenenfalls den zuständigen Behörden oder Stellen der Autonomen Gemeinschaften im Rahmen ihrer jeweiligen Zuständigkeiten innerhalb der folgenden zehn Arbeitstage mitgeteilt werden. im Falle ihrer Kündigung die Gründe anzugeben, die sie gerechtfertigt haben.
- Ebenso wird sie ausnahmsweise einen Vertreter für die für das System verantwortliche Person ernennen, falls diese abwesend ist.
- Festlegung von Garantien für den Schutz von Hinweisgebern im Rahmen der Einrichtung oder Stelle selbst.
- Sie verfügen über eine Richtlinie oder Strategie, die die allgemeinen Grundsätze in Bezug auf interne Informationssysteme und die Abwehr von Hinweisgebern formuliert und die innerhalb des Unternehmens oder der Stelle ordnungsgemäß veröffentlicht wird.
- Um dieses Verfahren zu genehmigen.
- Halten Sie dieses Verfahren auf dem neuesten Stand

3.2 - Über den Systemmanager:

- Um ihre Aufgaben unabhängig und autonom gegenüber den übrigen Organen der Einrichtung oder Einrichtung ausüben zu können, dürfen sie bei der Ausübung ihrer Aufgaben keinerlei Weisungen erhalten und müssen über alle persönlichen und materiellen Mittel verfügen, die für deren Ausführung erforderlich sind.
- Der Systemmanager ist für die sorgfältige Bearbeitung von Meldungen verantwortlich, die über das interne Informationssystem oder den Hinweisgeberkanal eingehen.
- Respektieren Sie dieses Verfahren und stellen Sie sicher, dass es ordnungsgemäß eingehalten wird.

4- RECHTE UND GARANTIEN DER PARTEIEN

Jede Mitteilung/Beschwerde, die über die in diesem Verfahren festgelegten Kanäle gesendet wird, genießt absolute Vertraulichkeit.

In jedem Fall wird diese Stelle das Recht auf Unschulds- und Ehrenvermutung einer der an einer Mitteilung/Beschwerde beteiligten Parteien priorisieren und respektieren und sicherstellen, dass die Rechte der beteiligten Parteien nicht verletzt werden.

Während der gesamten Untersuchung einer Mitteilung/Beschwerde wird das Recht der betroffenen Person auf Benachrichtigung über die ihr zur Last gelegten Handlungen oder Unterlassungen gewährleistet. Die Ausübung dieses Rechts wird jedoch zeitlich begrenzt sein, bis der Zeitpunkt erreicht ist, der den erfolgreichen Abschluss der Untersuchung gewährleistet.

Die Einhaltung der Bestimmungen zum Schutz personenbezogener Daten wird gemäß den Bestimmungen des Titels V des Gesetzes 2/2023 vom 20. Februar gewährleistet, das den Schutz von Personen, die Verstöße gegen gesetzliche Vorschriften melden, und die Korruptionsbekämpfung regelt.

Diese Stelle informiert die Nutzer des Systems in klarer und zugänglicher Weise über die externen Informationskanäle vor den zuständigen Behörden und gegebenenfalls vor den Organen, Einrichtungen und sonstigen Stellen der Europäischen Union.

Insbesondere wird der Beschwerdeführer darüber informiert, dass:

Dem Beschwerdeführer stehen die folgenden externen Informationskanäle zur Verfügung und er kann diese auf die gleiche Weise nutzen, wie er diesen internen Kanal nutzt:

- Externer Informationskanal der Unabhängigen Behörde für den Schutz von Whistleblowern, A.A.I.: "In Entwicklung"
- Externer Informationskanal der Autonomen Gemeinschaft: "Einschließlich des Zugangs zum Beschwerdekanaal der Autonomen Gemeinschaft insbesondere"
- Canal Externo de Denuncia Derecho de la UE: https://commission.europa.eu/about-european-commission/contact/problems-and-complaints/complaints-about-breaches-eu-law-member-states/how-make-complaint-eu-level_es
- Informationen zum Schutz EU-Recht: https://commission.europa.eu/aid-development-cooperation-fundamental-rights/your-rights-eu_en

5- INTERNER INFORMATIONSKANAL/WHISTLEBLOWING-KANAL

Dieses Unternehmen hat als internen Informationskanal, genannt "Whistleblowing Channel", ein Online-Whistleblowing-Managementsystem eingeführt, das zugänglich ist von:

Die Website des Unternehmens selbst über den Link:

<https://tucanalegal.canaldedenuncia.org/>

5.1 - Verfahren für die Einreichung von Beschwerden

Der Whistleblowing-Kanal bietet den Personen, die Beschwerden einreichen möchten, im Folgenden als Benutzer bezeichnet, zwei Möglichkeiten:

1. Einreichung von Beschwerden durch Identifizierung der Personen, die die Mitteilungen machen.
2. Anonyme Beschwerden einreichen.

a. Senden einer Beschwerde durch Identifizierung des Beschwerdeführers.

Der Benutzer kann eine Mitteilung/Beschwerde einreichen, indem er über den auf der Unternehmenswebsite bereitgestellten Link darauf zugreift.

Für den Zugriff müssen Benutzer die Anmeldedaten "Benutzer" und "Passwort" verwenden. Diese Zugangsdaten können Benutzern auf zwei Arten zur Verfügung gestellt werden:

- Wird vom Systemmanager den Benutzern individuell mitgeteilt, falls sie sie zuvor über ihr Zugangspanel zum Beschwerdekanaal registriert haben
- Anmeldedaten, die der Benutzer in seiner E-Mail erhält, nachdem er sich über das Webzugriffsfeld des Whistleblowing-Kanals registriert hat.

b. Senden einer anonymen Beschwerde.

Sobald der Benutzer auf den auf der Website des Unternehmens bereitgestellten Link zugreift, kann er anonym eine Beschwerde einreichen, indem er auf die Option "Anonyme Beschwerde" klickt.

Um die anonyme Beschwerde zu senden, muss das Feld "Firmenname (Firmenname)" korrekt ausgefüllt werden und die Angaben im USER COMPLAINTS CHANNEL USER MANUAL USER STROKE enthalten.

5.2 - Eingang der Beschwerde, Bestätigung des Status des Beschwerdeführers und Informationsaustausch zwischen dem Beschwerdeführer und dem Systemmanager

Der Systemmanager kann jede der eingereichten Beschwerden verwalten und entgegennehmen, indem er über den Abschnitt "Beschwerden" im Websystem für das Beschwerdemanagement darauf zugreift, der über den auf der Website des Unternehmens bereitgestellten Link zugänglich ist. Um auf dieses Panel zugreifen zu können, benötigt der Systemmanager eine Identifizierung seines Benutzernamens und seines Passworts, die von der Stelle bereitgestellt werden.

Innerhalb Ihres Arbeitsbereichs Beschwerdeannahme und -verwaltung können Sie zwischen Beschwerden, die in Bearbeitung sind, und solchen, die bereits geprüft und verwaltet wurden, unterscheiden.

Im Bereich "In Bearbeitung" stehen dem Systemmanager alle eingegangenen Beschwerden zur Verfügung, die bearbeitet werden sollen, wobei er unterscheiden kann, ob es sich um Beschwerden von Benutzern handelt, die mit ihrem Vor- und Nachnamen identifiziert wurden, sowie um anonyme Beschwerden, das Datum des Eingangs oder der Registrierung jeder Beschwerde, die Tage, an denen sie offen war, sowie den Status derselben.

Die verschiedenen Staaten, in denen Beschwerden anhängig sein können, sind:

- Erhalten: Die Beschwerde ist eingegangen, wurde aber noch nicht bearbeitet.
- In Bearbeitung: Das Arbeitsverfahren für die Beschwerde ist im Gange.

Sobald eine Beschwerde beim Systemmanager eingegangen ist, wird die obligatorische Empfangsbestätigung dem Beschwerdeführer so schnell wie möglich und in jedem Fall innerhalb einer Frist von maximal 7 Kalendertagen nach Erhalt mitgeteilt, außer in den Fällen, in denen dies die Vertraulichkeit der Kommunikation gefährden kann.

Sobald der Systemmanager dem Beschwerdeführer die Empfangsbestätigung übermittelt hat, erhält er eine Benachrichtigung, die ihn darüber informiert, dass er über die E-Mail-Adresse eingegangen ist, die in seinem Benutzerprofil im System angegeben ist.

Im Falle einer nicht anonymen Beschwerde kann der Beschwerdeführer den Status der Bearbeitung seiner Beschwerde im Abschnitt "Anonymer Beschwerdezugang" und über den Tracking-Code einsehen, der anonymen Benutzern zum Zeitpunkt der Einreichung ihrer Beschwerde zur Verfügung gestellt wird.

Die Phasen des Verfahrens, in denen eine Beschwerde gefunden werden kann, sind:

- Erhalten: Die Beschwerde ist eingegangen, wurde aber noch nicht bearbeitet.
- In Bearbeitung: Das Arbeitsverfahren für die Beschwerde ist im Gange.
- Bearbeitet: Die Beschwerde wurde erfolgreich bearbeitet.

Jede Änderung des Status der Meldungen durch den Systemmanager wird dem Hinweisgeber mitgeteilt, der sich beim Versenden der Meldungen per E-Mail identifiziert hat. All dies unter der Voraussetzung, dass der Benutzer berechtigt ist, Änderungen der Statusbestätigungen per E-Mail mitzuteilen.

Wie erwartet, erfolgt die Mitteilung der Empfangsbestätigung an den Beschwerdeführer durch den Systemmanager sowie die übrigen Statusänderungen, die der für die Verarbeitung Verantwortliche in Bezug auf jede Beschwerde vornehmen möchte, über die Rubrik "Benachrichtigungen" im Beschwerdemanagementbereich des letzteren. Dem Beschwerdeführer kann folgender Status der Beschwerde mitgeteilt werden:

- Beschwerde erhalten melden
- Beschwerde in Bearbeitung benachrichtigen
- Benachrichtigung über die Beilegung der Beschwerde

Das System zeichnet die an den Hinweisgeber gerichteten Meldungen auf, zeichnet das Datum der Übermittlung auf und informiert den Systemmanager, wenn sie vom Hinweisgeber über seinen Zugang zum Online-System empfangen und gelesen wurden.

Ebenso kann der Systemmanager den Inhalt der an den Beschwerdeführer gesendeten Nachricht ändern, wenn er den Status jeder Beschwerde ändert.

5.3 - Behandlung der Beschwerde

Sobald der Systemmanager den Beschwerdeführer darüber informiert hat, dass die Beschwerde bearbeitet wird, beginnt er mit der Untersuchung und Entwicklung der Beschwerde.

Die Höchstfrist für die Beantwortung der Ermittlungsmaßnahmen darf drei Monate ab Eingang der Mitteilung oder, wenn dem Hinweisgeber keine Empfangsbestätigung übermittelt wurde, drei Monate ab Ablauf der Frist von sieben Tagen nach der Übermittlung der Mitteilung nicht überschreiten, außer in Fällen besonderer Komplexität, die eine Verlängerung der Frist erfordern. In diesem Fall kann sie um bis zu drei weitere Monate verlängert werden.

Über das System haben Sie die Möglichkeit, an der Beschwerde zu arbeiten, einen Bericht zu erstellen und ihn an die Leitungsorgane des Unternehmens zu senden.

Während der Bearbeitung der Beschwerde ist die Möglichkeit vorgesehen, die Kommunikation mit dem Hinweisgeber aufrechtzuerhalten und, falls dies als notwendig erachtet wird, zusätzliche Informationen vom Hinweisgeber anzufordern. Diese Option kann sowohl extern als auch über die im Beschwerdekanal selbst aktivierten Mittel über die Schaltfläche "Chat" erfolgen, die in jeder der eingegangenen Beschwerden verfügbar ist.

In jedem Fall sind die in der Anzeige enthaltenen Informationen oder die Informationen, die während ihrer Ermittlungen erlangt werden können, der Staatsanwaltschaft unverzüglich zur Kenntnis zu bringen, wenn der Sachverhalt eine Straftat darstellen könnte. Für den Fall, dass der Sachverhalt die finanziellen Interessen der Europäischen Union berührt, wird er an die Europäische Staatsanwaltschaft weitergeleitet.

5.4 - Abschluss der Beschwerde

Sobald die Untersuchung und Untersuchung der Beschwerde abgeschlossen ist, teilt der Systemmanager dem Beschwerdeführer die Bestätigung des Status über die Option "Lösung der Beschwerde mitteilen" mit.

Mit dieser Mitteilung über die Beilegung der Beschwerde wird der Beschwerdeführer in keinem Fall über das interne Ergebnis der Untersuchung informiert.

Sobald die Beschwerde abgeschlossen ist, wird sie im Abschnitt "Überprüfte Beschwerden" im Abschnitt "Beschwerden" aufgeführt und ist von da an vollständig blockiert und ohne die Möglichkeit, sie auf irgendeine Weise zu ändern.

5.4 – Entgegennahme von Beschwerden auf andere Weise

Wenn die Mitteilung/Beschwerde über andere als die etablierten Beschwerdekanäle gesendet wird oder an Mitarbeiter gerichtet ist, die nicht für die Bearbeitung verantwortlich sind, die in dieser Angelegenheit geschult und vor der Einstufung des Verstoßes als sehr schwerwiegender Verstoß gewarnt wurden, muss der Empfänger der Mitteilung sie unverzüglich an den Systemmanager weiterleiten.

Ungeachtet des Vorstehenden genießt diese Art der Kommunikation die gleiche Vertraulichkeit, als ob es sich um eine Beschwerde handelt, die über die in der Einheit eingerichteten Kanäle gesendet wird.