

## 1. **NORMAS DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A DENUNCIAS**

### 1.1. **Introducción**

Por norma, el Grupo Motel One respeta siempre todas las leyes y directrices que le son aplicables. El Grupo Motel One espera que sus socios comerciales hagan lo mismo.

Una prioridad especialmente alta es la protección de los derechos humanos y del medio ambiente a lo largo de la cadena de suministro. Por ello, el Grupo Motel One ha implantado procesos de diligencia debida adecuados. [La declaración de la estrategia de derechos humanos](#) proporciona detalles sobre cómo el Grupo Motel One cumple sus obligaciones de diligencia debida de conformidad con la Ley alemana de la cadena de suministro (en lo sucesivo la "LkSG").

Una parte esencial de esta estrategia es un procedimiento de atención a denuncias que pretende facilitar la comunicación abierta con cualquier parte potencialmente afectada por la actividad económica del Grupo Motel One y su cadena de suministro. Agradecemos las preguntas, preocupaciones e información que nos permitan evitar a tiempo las violaciones de los derechos humanos y las obligaciones medioambientales y evitar riesgos.

Este procedimiento sirve de sistema de alerta rápida. Su objetivo es prevenir las infracciones reales gracias a la alerta temprana. El procedimiento en su conjunto también permite la aplicación más eficaz de las medidas correctoras. Por último, proporciona al Grupo Motel One información valiosa para el desarrollo de la gestión y el análisis de riesgos, así como para el seguimiento de la eficacia de las medidas preventivas y correctoras.

El objetivo de la siguiente explicación es proporcionar información clara y concisa sobre el procedimiento de atención a denuncias aplicado en el Grupo Motel One.

### 1.2. **¿Quién puede denunciar?**

Cualquier persona puede denunciar. En particular, no es necesario que usted mismo esté afectado para denunciar un incidente. Las denuncias también pueden presentarse de forma anónima.

Por ejemplo, los empleados del Grupo Motel One, los empleados de proveedores directos e indirectos, las personas afectadas por nuestra actividad económica y los comités de empresa u ONG pueden denunciar un incidente en nombre de otras personas.

La persona u organización que presente una denuncia se denominará en lo sucesivo "**denunciante**".

### 1.3. **Ningunas consecuencias negativas como resultado de una denuncia**

Los denunciante que presenten o participen en denuncias de buena fe y en la creencia de que los hechos revelados son ciertos no deben sufrir ninguna desventaja como consecuencia de la denuncia. Esta protección no se aplica si el denunciante utiliza el procedimiento de atención a denuncias con fines indebidos, imprudentes o ilícitos (por ejemplo, la presentación maliciosa de una denuncia).

Por lo tanto, no se tolerarán represalias por parte de empleados del Grupo Motel One, de proveedores directos o indirectos o de terceros. El Grupo Motel One toma las medidas adecuadas para evitarlo e influir en la cadena de suministro. Si el Grupo Motel One tiene conocimiento de represalias, éstas pueden dar lugar a medidas disciplinarias, que pueden llegar al despido y a la reevaluación y, en casos extremos, a la finalización de las relaciones comerciales.

### 1.4. **¿Qué puedo denunciar?**

Puede utilizar el procedimiento de atención a denuncias para notificarnos y/o denunciar (posibles) riesgos y (posibles) incumplimientos de las obligaciones en materia de derechos

humanos o medio ambiente con arreglo a la LkSG. Esto incluye preocupaciones, dudas y sospechas. Las denuncias pueden afectar tanto a nuestra propia área de negocio como a la actividad económica de proveedores directos o indirectos del Grupo Motel One.

El Grupo Motel One le anima a plantear cualquier comentario, duda o denuncia lo antes posible. Si aún no se ha producido un incumplimiento de las obligaciones, éste podrá evitarse gracias a su denuncia.

Los riesgos e incumplimientos en materia de derechos humanos y medio ambiente en el marco de la LkSG pueden afectar especialmente a las siguientes obligaciones:

- Prohibición del trabajo infantil y del menoscabo de la salud, la seguridad y la moralidad de los niños.
- Prohibición del trabajo forzoso y de todas las formas de esclavitud.
- Seguridad laboral: salud y seguridad en el trabajo.
- Libertad de asociación, derecho a fundar sindicatos y a afiliarse a ellos sin consecuencias negativas, derecho de huelga y de negociación colectiva.
- Prohibición de la discriminación y la desigualdad de trato en el empleo.
- Salarios adecuados.
- Prohibición de la contaminación del agua y del aire, de las alteraciones nocivas del suelo o que provoquen ruidos perjudiciales, así como del consumo excesivo de agua, si ello perjudica el abastecimiento de alimentos, la salud o el acceso a servicios de saneamiento de una persona.
- Prohibición de la extracción ilegal de tierras, bosques y lagos como medio de vida de una persona.
- Prohibición de la falta de formación o de control en el despliegue de las fuerzas de seguridad, que afecta negativamente a determinados derechos humanos.
- Prohibición del uso de mercurio y compuestos de mercurio en la producción y eliminación ordenada y correcta de los residuos de conformidad con el Convenio de Minamata.
- Prohibición de la producción y el uso de contaminantes orgánicos persistentes, así como la manipulación compatible con el medio ambiente de los residuos, de conformidad con el Convenio de Estocolmo.
- Prohibición de la importación y exportación de residuos peligrosos de conformidad con el Convenio de Basilea.

También pueden denunciarse las (posibles) siguientes infracciones:

- Conflictos de intereses
- Acoso
- Discriminación
- Infracciones sancionables

- Infracciones sujetas a multas para proteger la vida, la integridad física y la salud o para proteger los derechos de los trabajadores o sus órganos representativos
- Determinadas infracciones de la legislación nacional y regional y de los actos directamente aplicables adoptados por la Unión Europea (véase el nº 3 del apartado 1 del artículo 2 de la Ley alemana de protección de los denunciantes de irregularidades, en lo sucesivo la HinSchG)
- Represalias

Al Grupo Motel One también se pueden enviar sugerencias para mejorar el acceso a este procedimiento de atención a denuncias.

#### 1.5. **¿Cómo presento una denuncia?**

El Grupo Motel One pone a su disposición un canal de denuncia digital (plataforma de denuncia). Se puede acceder a este canal de denuncia en varios idiomas en cualquier momento [aquí](#).

Las denuncias también pueden presentarse de forma anónima. Es posible comunicarse con el denunciante a través de la herramienta en línea proporcionada incluso si la denuncia es anónima.

Además, las denuncias también pueden presentarse en cualquier momento en persona, por correo electrónico o por correo postal en las siguientes oficinas:

Motel One Group  
Group Compliance Officer  
Tegernseer Landstr. 165  
81539 München  
Alemania

[compliance@motel-one.com](mailto:compliance@motel-one.com)

Las denuncias se tratarán confidencialmente de acuerdo con la legislación y la normativa aplicables.

El procedimiento de denuncia es gratuito para los denunciantes.

#### 1.6. **¿Quién tramita las denuncias?**

Las denuncias son tramitadas por el Departamento de Compliance. Ese Departamento de Compliance es:

- Imparcial
- Independiente y/o no sujeto a instrucciones
- Obligado a mantener la confidencialidad, especialmente en lo que se refiere a su identidad como denunciante
- Con formación especial
- Dotado de los recursos necesarios, en particular del tiempo necesario para tramitar adecuadamente las denuncias.

Si es necesario, los departamentos pertinentes intervienen en la tramitación de la denuncia. También pueden intervenir otras personas si es necesario para cumplir nuestras obligaciones de diligencia debida.

## 1.7. **Confidencialidad, protección de datos, documentación y requisitos de información**

Todos los implicados en la tramitación de reclamaciones están sujetos a estrictas normas de confidencialidad. Sólo se compartirá con otras personas la información del procedimiento de atención a denuncias que sea necesaria para tramitar la denuncia con eficacia o cumplir con las obligaciones legales del Grupo Motel One. En particular, nos aseguramos de que se proteja la confidencialidad de su identidad como denunciante y de que se mantenga la protección para no verse perjudicado.

El Grupo Motel One cumple la legislación y los reglamentos aplicables en materia de recogida, tratamiento y almacenamiento de datos personales. De conformidad con la legislación y los reglamentos pertinentes, el Grupo Motel One se compromete a documentar el procedimiento de atención a su denuncia y cada denuncia. De acuerdo con el artículo 10, apartado 1 de la LkSG, por ejemplo, la documentación debe conservarse durante al menos siete años. De conformidad con el apartado 2 del artículo 10 de la LkSG, se elabora un informe público, que también incluye el procedimiento de atención a denuncias y las medidas adoptadas.

## 1.8. **¿Cómo funciona el procedimiento de atención a denuncias?**

### **(a) Denuncias y acuse de recibo**

Tras la presentación de una denuncia, ésta se transmite inmediatamente al Departamento de Compliance. Usted recibirá un acuse de recibo. Además, le notificaremos sobre los pasos siguientes, los plazos del procedimiento y sus derechos en materia de protección frente a situaciones de desventaja o sanciones.

### **(b) Comprobación de la verosimilitud**

Una vez recibida la denuncia, el Departamento de Compliance comprobará cuidadosamente si es plausible. Nos pondremos en contacto con usted como denunciante para que podamos comprender mejor la situación.

Si su denuncia no es verosímil, se le notificará de inmediato y se le dará una breve explicación. El procedimiento de atención a denuncias se considerará entonces concluido.

En caso necesario, tomaremos medidas inmediatas para minimizar o poner fin a los incumplimientos e infracciones (inminentes).

### **(c) Aclaración de la situación**

Las denuncias plausibles son investigadas a fondo por el Departamento de Compliance, teniendo en cuenta la normativa legal aplicable. Cuando sea necesario para un tratamiento adecuado, podrán intervenir los departamentos pertinentes o expertos externos, respetando el principio de confidencialidad. El Departamento de Compliance implicará adecuadamente al denunciante para aclarar la situación. Si una vez aclarada la situación no se requieren medidas preventivas o correctoras, se dará por concluido el procedimiento de atención a denuncias.

### **(d) Medidas preventivas y correctivas**

Si el procedimiento de atención a denuncias da lugar a medidas preventivas o correctivas adecuadas, el Grupo Motel One las planificará y aplicará o abordará su aplicación con la persona responsable de la infracción y le prestará apoyo para ello. Como denunciante,

participará adecuadamente en el desarrollo de una solución a lo largo de todo el procedimiento de atención a denuncias.

**(e) Finalización del procedimiento de atención a denuncias y evaluación**

El Departamento de Compliance le notificará el resultado del procedimiento de atención a denuncias. El denunciante puede evaluar el procedimiento de atención a denuncias.

El procedimiento de atención a denuncias se da por concluido siempre que el riesgo denunciado se haya minimizado adecuadamente o la infracción denunciada se haya evitado o detenido adecuadamente o se haya minimizado su magnitud. También puede darse por concluido siempre que se haya acordado un calendario específico de cese y minimización con la persona responsable de la infracción y se haya iniciado su aplicación. Por último, se considera que se ha completado cuando el Grupo Motel One ha puesto fin a la relación comercial, con lo que ya no queda margen de intervención.

**(f) Posibilidad de contacto adicional, especialmente en caso de represalia**

Póngase en contacto con nosotros en cualquier momento, incluso una vez concluido el procedimiento de atención a denuncias, si teme sufrir represalias.

**1.9. ¿Cuánto dura el procedimiento de atención a denuncias?**

El objetivo del Grupo Motel One es tramitar las denuncias lo más rápidamente posible. Los riesgos denunciados deben minimizarse rápidamente y las infracciones y/o incumplimientos deben prevenirse, detenerse o minimizarse rápidamente. No obstante, la duración del procedimiento depende de las circunstancias de cada caso. Cuanto más complejo sea el riesgo o la infracción, más tiempo y esfuerzo llevará comprobar la denuncia, aclarar la situación y desarrollar una solución.

**1.10. ¿Cómo puedo conocer la situación actual?**

El Departamento de Compliance garantiza que usted, como denunciante, esté adecuadamente informado del estado actual del procedimiento. En primer lugar, se le notificará a más tardar tres meses después de que haya presentado la denuncia.

**1.11. Revisión de la eficiencia/eficacia**

El Grupo Motel One revisa la eficiencia y/o eficacia de su procedimiento de atención a denuncias anualmente y sobre una base ad hoc. Dichas revisiones ad hoc se llevan a cabo si se identifican alteraciones significativas o un aumento significativo de la exposición al riesgo en la cadena de suministro.

En caso necesario, se tomarán las medidas oportunas para ampliar y mejorar el procedimiento de atención a denuncias.

**1.12. Fecha de entrada en vigor de las presentes normas de procedimiento**

Estas normas de procedimiento fueron adoptadas por el Responsable de Compliance del Grupo Motel One el 20/12/2023 y entrarán en vigor el 1 de enero de 2024.