

# Reglamento del Canal de Denuncias

## OBJETIVO

Canal de comunicación para la recepción de denuncias relacionadas con incumplimientos legislativos y/o prácticas contrarias a los principios de actuación de BALNEARIO DE ARCHENA.

Se considera una denuncia la comunicación de situaciones ilegales, irregulares o inconvenientes llevadas a cabo por BALNEARIO DE ARCHENA.

## ALCANCE

Cualquier cliente, proveedor, colaborador, usuario o empleado de BALNEARIO DE ARCHENA, así como los auditores externos, clientes y proveedores, con interés razonable podrá enviar denuncias al Comité de Ética de BALNEARIO DE ARCHENA a través del Canal de Denuncias establecido.

El Comité de Ética asegurará que todas las denuncias recibidas se analicen de forma independiente y confidencial. Asimismo, garantizará la confidencialidad de la identidad de la persona que la plantea y del denunciado o denunciados, informando tan sólo a las personas estrictamente necesarias en el proceso.

## PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

**Accesibilidad:** el canal de comunicación será claro y de fácil acceso, a través de un correo electrónico establecido con esta finalidad y que será público a través de la página web de BALNEARIO DE ARCHENA.

**Transparencia:** esta política será pública, así como el correo electrónico establecido como medio de comunicación.

**Buena fe:** las denuncias se podrán realizar de manera anónima. No obstante, para poder realizar un seguimiento adecuado, se solicitará información para contactar con el denunciante, siendo decisión del denunciante proporcionarla o realizar la denuncia de forma anónima.

En el caso de que la denuncia no sea anónima, BALNEARIO DE ARCHENA se compromete a no tomar ninguna medida disciplinaria ni acción legal contra el emisor de una denuncia de buena fe.

BALNEARIO DE ARCHENA se reserva el derecho de emprender acciones legales o disciplinarias contra cualquier empleado que tome una represalia contra el emisor de una denuncia de buena fe.

**Confidencialidad:** la identidad de la persona que realice la comunicación tendrá la consideración de información confidencial y no podrá ser comunicada sin su consentimiento.

No obstante, los datos de las personas que efectúen la comunicación podrán ser facilitados tanto a las autoridades administrativas como a las judiciales siempre que fueran requeridos como consecuencia de cualquier procedimiento derivado del objeto de la denuncia. Dicha cesión de los datos a las autoridades administrativas o judiciales se realizará siempre dando pleno cumplimiento a la legislación sobre protección de datos de carácter personal.

**Objetividad e imparcialidad**: una vez recibida una denuncia, se garantizará el derecho a la intimidad, a la defensa y a la presunción de inocencia de las personas objeto de la misma.

**Eficiencia**: la tramitación de todas las solicitudes se realizará a la mayor brevedad posible.

## INSTRUCTORES

Las denuncias recibidas por medio de este Canal de comunicación serán recepcionadas por el Oficial de Cumplimiento, Antonio Lloret, de conformidad a las directrices previstas en Programa de Prevención de Riesgos Penales (Compliance), en el apartado referente al canal ético/denuncias. Una vez revisada la comunicación, se procederá a su revisión y, en su caso, a la reasignación a los siguientes instructores:

- David Rull Jala, Director de Operaciones, en aquellas denuncias relacionadas con incidencias externas o compliance.
- Cristina Vidal Illán, Responsable de Administración, en aquellas denuncias relacionadas con proveedores.
- Alfonso Vilaseca Muñoz, Director de Marketing, en aquellas denuncias relacionadas con clientes.
- José Antonio Solana Campoy, Responsable RRHH, en aquellas denuncias relacionadas con personal.

## PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN DE ACTUACIONES IRREGULARES

### Identificación de una irregularidad

La persona que conozca la existencia de una conducta irregular, incumplimiento o vulneración de la normativa o de las normas éticas de cumplimiento en BALNEARIO DE ARCHENA deberá reportarla inmediatamente.

El Canal de Denuncias constituye el principal medio, pero no exclusivo, a través del cual se efectuarán las comunicaciones.

### Comunicación de denuncias

La persona que tuviese conocimiento de una irregularidad podrá comunicarlo a través de la herramienta establecida a tal efecto en la página web (<https://canal.balneariodearchena.es/>), así como otros canales habilitados al efecto.

En cualquier caso, la comunicación debe ser lo más descriptiva y detallada posible, facilitando de esta forma al receptor la identificación de la conducta potencialmente irregular y de la/las persona/s o departamento/s implicados.

Si el superior jerárquico ha sido informado de una conducta irregular, será él quien deba realizar la comunicación al responsable del canal de denuncias a través de las vías señaladas anteriormente, salvaguardando en todo caso, la máxima confidencialidad al respecto.

Si la denuncia se presenta a través de la página web se recibirá por Inés Vázquez Igual, consultor externo de Legitec, responsable de la gestión del canal de denuncias.

## Requisitos mínimos de la denuncia

Las denuncias podrán ser anónimas.

Si es necesario ponerse en contacto con el denunciante se efectuará dicha comunicación de forma que su identidad no sea mostrada, salvo que se obtenga su consentimiento expreso.

Descripción del evento sospechoso de manera detallada, consignando:

- En qué consiste la conducta potencialmente irregular.
- Posibles personas implicadas.
- Fechas aproximadas de ocurrencia.
- Medios en que se ha realizado la posible conducta ilícita.
- Área de actividad o servicio afectado.

En su caso, se aportarán documentos o evidencias de los hechos.

## Recepción

Las denuncias por cualquier medio serán recepcionadas por Legitec, como entidad externa responsable de la gestión del Canal de Denuncias.

Legitec procederá a clasificar la denuncia y la comunicará al instructor en función de la categoría, garantizando que no sea comunicada en aquellos supuestos donde pueda resultar inconveniente para garantizar la imparcialidad en la investigación.

Se realizará un registro con las denuncias recibidas en el que figure el código asignado a la denuncia, la fecha de recepción, la información contenida y la fecha de respuesta, así como cualquier seguimiento posterior.

## **ACTUACIÓN E INVESTIGACIÓN**

El instructor decidirá si considera que concurren indicios razonables de la existencia de una acción u omisión contraria las normas de obligado cumplimiento por BALNEARIO DE ARCHENA, así como sobre el inicio del proceso de investigación, emitiendo al finalizar la convocatoria una de las siguientes conclusiones:

- Solicitud de más información: El instructor solicitará informes adicionales concretos que le ayuden a tomar la decisión sobre el inicio de la investigación.
- Archivo de la denuncia: Se procederá al archivo de aquellas denuncias
  - Solicitudes maliciosas que vulneren claramente el criterio de buena fe por ser irrespetuosas por su contenido o su forma. Cuando haya razones o indicios de que la comunicación se ha presentado de mala fe, se desestimaré su seguimiento y se informará al emisor de los motivos de la desestimación. BALNEARIO DE ARCHENA se reserva entonces el derecho a tomar medidas disciplinarias o de otra índole.
  - Solicitudes de las que no resulten indicios de incumplimiento de la normativa. En este caso se informará al emisor, si se hubiera identificado, de las razones del archivo.

- Inicio de una investigación. Se notificará el inicio del procedimiento al denunciante, bien a través de correo electrónico si se hubiese identificado, bien por el propio Canal si no lo hubiese hecho.

El procedimiento de investigación debe permitir la preservación de pruebas y el respeto a los derechos de los trabajadores. Estos procedimientos pueden incluir entrevistas personales con la fuente para recabar mayor información; entrevistas personales con los departamentos y/o las personas implicadas en la conducta irregular comunicada; análisis de datos u obtención de información de fuentes externas; petición de pruebas periciales a profesionales internos o externos, u otras.

El trámite de investigación incluirá siempre una entrevista privada con la persona supuestamente responsable de la conducta denunciada.

Una vez llevada a cabo la investigación, el instructor realizará un informe que recoja las pruebas practicadas, evidencias obtenidas y las conclusiones provisionales, tomando las medidas necesarias para la resolución del incidente.

El informe deberá contener

- i) La comunicación de la conducta irregular recibida,
- ii) los procedimientos empleados para su investigación,
- iii) resultados documentados de la investigación,
- iv) las medidas correctivas que, en su caso, se deban establecer, así como las sanciones disciplinarias que pudieran corresponder, de acuerdo con lo establecido en el sistema disciplinario (en el caso de personal de la Entidad) o las condiciones establecidas contractualmente (en el caso de auditores externos),
- v) las recomendaciones o propuestas preventivas o de mejora en el control, supervisión, evaluación y actualización necesaria para evitar su repetición en el futuro.
- vi) Las necesidades o no de comunicación de dicho informe a Juzgados o Tribunales en el caso de se considere que la conducta presenta indicios de ser ilegal.

Si el instructor considera que los hechos denunciados no suponen una infracción a las normas, o bien no son contrarias a la ética profesional en el marco de sus funciones, procederá a desestimar la denuncia, archivando el caso y comunicándolo al denunciante con las razones de la desestimación

## **PROTECCIÓN DE LOS DENUNCIANTES Y DE LOS DENUNCIADOS**

El instructor velará por que no se produzca ningún tipo de represalia sobre aquél o aquéllos que hubiesen planteado de buena fe sus consultas, denuncias o quejas. Si se confirmase que dichas personas han sido objeto de represalias, los autores de las mismas serán objeto de investigación y, en su caso, de sanción.

Igualmente, el instructor garantizará en todos los casos la máxima confidencialidad en los procesos de investigación de las denuncias recibidas, a los efectos de proteger la identidad de los denunciados y su reputación en el seno de la entidad, informando, tan sólo, a las personas estrictamente necesarias en el proceso en cumplimiento del principio de minimización de datos.

## CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Los datos de quien formule la comunicación y de los empleados y terceros deberán conservarse en el sistema de denuncias únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos denunciados.

En todo caso, transcurridos tres meses desde la introducción de los datos, deberá procederse a su supresión del sistema de denuncias, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del modelo de prevención de la comisión de delitos por la persona jurídica. Las denuncias a las que no se haya dado curso solamente podrán constar de forma anonimizada.

Esta información se conservará durante 10 años, manteniendo en todo momento su carácter confidencial.