

# REGLAMENTO CANAL DE DENUNCIA DEL GRUPO SAMAY

## ÍNDICE

- 1.Introducción
- 2.Objeto del Reglamento
- 3.Ámbito subjetivo ¿quién puede hacer uso del Canal de Denuncias?
- 4.Ámbito objetivo
- 5.Forma de denunciar
- 6.Comité de Ética
- 7.Procedimiento de denuncia
- 8.Protección de datos de carácter personal
- 9.Régimen sancionador
- 10.Seguimiento y control del Reglamento

## **Anexo I - Formulario de denuncia**



## REGLAMENTO CANAL DE DENUNCIA DEL GRUPO SAMAY

### INTRODUCCIÓN

SAMAY RESORTS espera que tanto sus empleados como sus socios de negocio actúen en todo momento ajustándose al principio de buena fe en el desempeño de sus labores, lo que exige, entre otros aspectos, mantener constantemente una actitud colaborativa hacia la organización.

### OBJETIVO DEL REGLAMENTO

El presente Reglamento tiene por objeto establecer y regular los canales de comunicación para denuncias o quejas relacionadas con la observancia de los principios empresariales, leyes en vigor, conflictos de interés y/o cualquier tema relacionado con el incumplimiento regulatorio, control interno, estados financieros y situaciones o hechos que puedan requerir la atención de la alta dirección del Grupo Samay Resorts.

Samay Resorts se reserva el derecho a modificar, en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso, el contenido del presente Reglamento.

### ÁMBITO SUBJETIVO. ¿QUIÉN PUEDE HACER USO DEL CANAL DE DENUNCIAS?

Cualquier parte interesada en el Grupo, sea colaborador directo o indirecto (trabajadores, clientes, accionistas, proveedores) que tenga conocimiento de alguna irregularidad o incumplimiento, según se definen en el apartado siguiente, tendrá la obligación de comunicarlo al Canal de Denuncias.

### ÁMBITO OBJETIVO

Podrán ser objeto de denuncia a través del Canal de Denuncias, las siguientes irregularidades o comportamientos:

#### Principios Empresariales:

- Beneficios a favor de determinados proveedores sobre las condiciones de mercado.
- Beneficios a favor de determinados clientes sobre las condiciones de mercado.
- Beneficios a colaboradores directos o indirectos sobre lo estipulado en su relación contractual con el Grupo.
- Obtención de lucro personal en perjuicio del Grupo.
- Pago de comisiones a terceros fuera de las habituales de mercado y a favor de personas que tengan la consideración de proveedores, clientes o empleados.
- Sobornos a terceros (entes públicos o privados).
- Uso inapropiado de los activos y fondos de la Compañía.
- Fraude.
- Corrupción.
- Tráfico de influencias.
- Conflicto de intereses.
- Abuso de mercado.

#### Prácticas contables y/o reportes de información financiera:

- inadecuado registro y/o reporte de la información contable.
- Manipulación o destrucción de información financiera/contable.
- Ocultamiento de información financiera/contable.

#### Uso indebido de la información:

- Obtención de lucro personal por uso de información

#### privilegiada.

- Apropiación y/o distribución de información confidencial y/o secreto empresarial.
- Ocultación de información.

#### Infracciones de leyes y/o regulaciones externas:

- Incumplimiento de leyes y/o regulaciones aplicables en cada ubicación
- Incumplimiento de contratos con terceros.
- Incumplimiento de normas de higiene, seguridad y salud.
- Conductas derivadas del incumplimiento de la normativa de prevención de blanqueo de capitales.

#### Políticas, normas y procedimientos:

- Incumplimiento de políticas, normas y/o procedimientos internos.
- Protección del medioambiente.
- Vulneración de derechos humanos y laborales.
- Otros comportamientos contrarios a leyes y normativa aplicables.

#### Comportamientos no éticos:

- Abuso de poder o posición.
- Acoso laboral o discriminación.
- Acoso sexual.
- Normas de convivencia.

### FORMA DE DENUNCIAR

Los denunciantes podrán efectuar una comunicación de la denuncia de forma confidencial, por cualquiera de los siguientes medios:

#### 1. Por correo postal, a la siguiente dirección:

Samay Resorts

Atención: Comité de Ética

Avenida de la alegría, s/n 03194- La Marina (Alicante)

#### 2. A través de la web de Samay Resorts ([www.samay.com](http://www.samay.com)) en el apartado "Canal de denuncia". Las denuncias dirigidas al Comité de Ética deberán contener la siguiente información:

Las denuncias dirigidas al Comité de Ética deberán contener la siguiente información:

- Identidad del denunciante;
- Descripción de los hechos objeto de denuncia;
- Indicios sobre los que se basa la sospecha del denunciante; e
- Identidad del denunciado, si es que se conoce el responsable del hecho objeto de la denuncia.

En caso de que la denuncia se realice mediante correo postal, podrá utilizarse el formulario adjunto como Anexo I al presente Reglamento. El contenido del formulario es orientativo y el denunciante deberá adaptar su contenido a cada caso concreto.



## COMITÉ DE ÉTICA

El Comité de Ética es un órgano colegiado independiente que tiene como función principal la de gestionar y coordinar el procedimiento de denuncias e investigación a través del Canal de Denuncias, impulsar las investigaciones que sean necesarias y proponer, en su caso, las medidas y/o sanciones que considere oportunas.

El comité del canal de denuncia del GRUPO SAMAY RESORTS está integrado por:

- Responsable del canal de denuncia. Este puesto será ocupado por el subdirector de La Marina Camping & Resort
- Integrantes: responsable de RRHH, responsable de Calidad, responsable de administración de La Marina Camping & Resort

Si las denuncias recibidas estuvieran relacionadas con alguno de las otras dos empresas integrantes del grupo (Camping Internacional Aranjuez o Camping Devesa Gardens) el responsable del canal podrá acudir a los directores de ambos campings para proceder a la investigación de los hechos denunciados.

## PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA

Todas las denuncias serán recibidas y gestionadas por el Comité de Ética, quien analizará los hechos denunciados y decidirá sobre la admisión o no de la denuncia presentada, informando en cualquier caso al denunciante de la decisión adoptada conforme a lo previsto en este mismo apartado.

### 1. Recepción y admisión a trámite de la denuncia

Las denuncias serán recibidas por el responsable del Comité de Ética, quien, tras su análisis, la comunicará al resto de los miembros del Comité. Asimismo, se remitirá el correspondiente acuse de recibo al denunciante.

Una vez comunicada la denuncia a todos los miembros del Comité de Ética, el propio Comité decidirá sobre su admisión a trámite.

En caso de que se opte por admitir a trámite la denuncia, el Comité de Ética procederá a la tramitación de la denuncia y efectuará las indagaciones que considere oportunas a fin de determinar la certeza o verosimilitud de los hechos o indicios reportados.

Si, analizados por el Comité de Ética los hechos reportados o denunciados, o tras el trámite de investigación preliminar, éste considera que los mismos no suponen una infracción englobada en los supuestos recogidos en el Apartado 4 anterior, se procederá a desestimar y archivar el caso. El responsable del Comité de Ética comunicará esta decisión al denunciante, exponiendo las razones por las cuales se desestima la denuncia.

Si el Comité de Ética considera que no es necesario abrir expediente, pero sin embargo estima conveniente efectuar recomendaciones sobre el caso a todas o alguna de las partes afectadas, podrá efectuar las recomendaciones que considere oportunas.

### 2. Tramitación de la denuncia

Admitida a trámite la denuncia recibida, el Comité de Ética abrirá el correspondiente expediente y pondrá en marcha el siguiente procedimiento:

En el caso de que se admitiera a trámite la comunicación, y salvo implicaciones que generen un nuevo nombramiento, la Investigación será dirigida por el responsable del Comité de Canal de denuncia en colaboración con el resto de los miembros del Comité.

En esta etapa se notificará y se entrevistará al investigado y a los terceros implicados a efectos de que expliquen y aleguen sus argumentos. Se realizarán cuantas diligencias de investigación se

El Comité de Ética actuará en todo momento de forma independiente y autónoma y con el máximo respeto a la confidencialidad de las denuncias y quejas recibidas, de las personas afectadas y de la documentación que se genere en el marco de su actuación.

Es responsabilidad del Comité de Ética velar por evitar que se pueda producir cualquier tipo de represalia o sanción sobre quienes hubieran planteado de buena fe denuncias o quejas siguiendo los procedimientos establecidos. Si se confirmara que cualquier denunciante de buena fe ha sido objeto de cualquier medida sancionadora o represalia, los autores o responsables de éstas serán objeto de investigación y, en su caso, de la sanción correspondiente.

Del mismo modo, el Comité de Ética tomará las medidas oportunas en aquellos casos en los que se demuestre que el denunciante haya actuado sin la debida buena fe. El Comité de Ética informará periódicamente a la Dirección del grupo sobre las denuncias y/o quejas recibidas, así como las actuaciones desarrolladas, teniendo la Dirección potestad para solicitar en cualquier momento información sobre el estado del trámite de las denuncias recibidas.

consideren necesarias para ambas partes y se dejará constancia documental de todo lo actuado en el expediente.

Las diligencias que se practiquen hacia terceros u otras áreas o departamentos, deberán realizarse manteniendo el anonimato de las partes implicadas, así como los motivos de la comunicación.

Durante esta etapa el Comité de Canal de denuncia:

#### 1º.- Investigará los hechos comunicados

Los elementos aportados por el comunicador, priorizando los elementos que vengán respaldados con documentación que acredite los hechos comunicados.

Las alegaciones y pruebas aportadas por el investigado.

La prueba practicada con terceros, o con otras áreas o departamentos.

#### 2º. Analizará las consecuencias que los hechos comunicados puedan producir.

El Comité deberá comprobar si los hechos denunciados se produjeron por falta de controles internos. En su caso, propondrá medidas correctivas para evitar nuevos riesgos.

Si el Comité lo estima conveniente, podrá solicitar asistencia a la Dirección para la investigación. Sin embargo, si en el hecho denunciado estuviese involucrado un miembro de la Dirección, el Comité se abstendrá de pedir la colaboración de ese miembro.

En el caso de que la gravedad de los hechos lo aconseje, el Comité podrá nombrar a una tercera persona especializada, para colaborar en la investigación. Si como consecuencia de la investigación se pudiera producir una fuga de pruebas, el Comité se encargará de asegurarse evidencias digitales antes de comenzar con la investigación.

Por último, comprobará si existe la posibilidad de que se hayan causado perjuicios a terceros. En este caso, valorará la entidad del perjuicio y la necesidad de informar al tercero.

El plazo para llevar adelante la investigación dependerá de la gravedad de los hechos comunicados y sus potenciales consecuencias, quedando a criterio del Comité la duración de esta etapa. No obstante, de acuerdo con lo establecido por el artículo 14



del RGPD, es recomendable que las investigaciones destinadas a esclarecer los hechos de la comunicación no se prolonguen más allá de un mes, plazo que indica la Ley como máximo para informar al investigado acerca del tratamiento de sus datos personales. Sin perjuicio de ello, el Comité podrá, con carácter excepcional y motivado y en función de las circunstancias concurrentes en el caso, por su complejidad o por su situación geográfica, ampliarlos en la medida en que sea necesario para la correcta tramitación y resolución del caso.<sup>14</sup> del RGPD, es recomendable que las

### 3. Propuesta de Resolución

Una vez valorado el contenido y resultado de las investigaciones efectuadas, el Comité deberá elaborar la correspondiente Propuesta de Resolución.

Esta propuesta deberá contener:

- Un resumen de la investigación realizada y los medios utilizados.
- Las conclusiones y resultados documentados de la investigación.
- La propuesta de resolución con las medidas a adoptar (correctivas o sancionadoras).

La Propuesta de Resolución deberá ser valorada conjuntamente por el Comité de Ética.

Tras la investigación y con la documentación acreditativa que sirviera para esclarecer los hechos, el Comité, elaborará un veredicto con el siguiente contenido:

Descripción de los hechos: número de registro de la comunicación; fecha de la comunicación; hechos comunicados; partes intervinientes; documentación aportada a lo largo de la investigación por ambas partes, por otros órganos, áreas o departamentos de las entidades o por terceros; entrevista con el investigado y/o con terceros, etc.

Análisis y valoración de las pruebas obtenidas.

En caso de que se compruebe la irregularidad comunicada, el Comité dedicará un apartado del veredicto para efectuar las recomendaciones que considere necesarias implantar para mejorar los controles y protocolos internos que hayan sido deficientes en esta ocasión.

Resolución: se adoptará una resolución y se dará respuesta al denunciante en un plazo razonable, no superior a tres meses o a seis meses en casos debidamente justificados, debiendo comunicársele el resultado final de la investigación desencadenada por la denuncia.

En todo caso, la resolución adoptada debe estar motivada y puede consistir en:

I. ARCHIVO SIN SANCIÓN: Tras la investigación, se puede decidir que la infracción denunciada es menor y no requiere más seguimiento, sino que procede a ARCHIVO. También corresponde el archivo en casos de denuncias reiteradas que no contengan información nueva y significativa sobre infracciones en comparación con una denuncia anterior respecto de la cual ha concluido el procedimiento, a menos que se den nuevas circunstancias de hecho o de derecho que justifiquen un seguimiento distinto. En estos casos, debe comunicarse al denunciante la resolución y ésta debe estar motivada.

II. ARCHIVO CON SANCIÓN: el Comité podrá proponer la aplicación de una sanción, pero la decisión recaerá en la Dirección en coordinación con el área de recursos humanos, de conformidad con los procedimientos indicados para la aplicación de sanciones laborales en la organización.

III. COMUNICACIÓN A LAS AUTORIDADES: Si la comunicación recibida a priori pareciera tener relación con la comisión de un delito, el

investigaciones destinadas a esclarecer los hechos de la comunicación no se prolonguen más allá de un mes, plazo que indica la Ley como máximo para informar al investigado acerca del tratamiento de sus datos personales. Sin perjuicio de ello, el Comité podrá, con carácter excepcional y motivado y en función de las circunstancias concurrentes en el caso, por su complejidad o por su situación geográfica, ampliarlos en la medida en que sea necesario para la correcta tramitación y resolución del caso.

Comité deberá reportar formalmente esta circunstancia al Consejo de Administración, a efectos de la valoración de su denuncia ante las autoridades competentes.

Fecha y firma del Comité y de cada uno de los miembros de Dirección y miembros del Consejo de Administración, en caso de haber participado.

En todos los casos, se NOTIFICARÁ la RESOLUCIÓN al comunicador y al investigado, teniendo en cuenta el plazo de un mes señalado por el RGPD. La forma de la notificación será cualquier forma válida que permita acuse de recibo, a la atención del comunicador y del investigado.

Una vez que se haya adoptado una resolución sobre la comunicación, el Comité ordenará el archivo y el bloqueo de los registros de esta, por el plazo que considere prudente hasta su total eliminación, respetando la legislación vigente en materia de LOPD.

SAMAY RESORTS garantiza que nunca se tomarán represalias contra cualquier persona que de buena fe ponga en conocimiento de las entidades la comisión de un hecho delictivo, colabore en su investigación o ayude a resolverla. Esta garantía no alcanza a quienes actúen de mala fe con ánimo de difundir información falsa o de perjudicar a las personas. Contra estas conductas ilícitas, se adoptarán las medidas legales o disciplinarias que proceda.

### 4. Cierre del Expediente

Una vez adoptadas las medidas conforme a la Resolución emitida por el Comité, el responsable del Comité de Ética procederá al cierre del Expediente.

En caso de que el Comité de Ética considere necesaria la realización de un seguimiento posterior a la adopción de las medidas, y en función del resultado de dicho seguimiento, el expediente podrá ser reabierto.

El Comité de Ética decidirá en cada caso sobre la conveniencia de informar al denunciante tanto del cierre del expediente como de las medidas adoptadas. En caso de considerarse oportuno, será el responsable del Comité de Ética quien efectúe dicha comunicación.

### 5. Plazos

Los plazos anteriormente establecidos son plazos orientativos, pudiendo el Comité de Ética, en función de las circunstancias concurrentes en el caso, por su complejidad o situación geográfica, con carácter excepcional y motivado, ampliarlos en la medida en que sea necesario para la correcta tramitación del caso.



## PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Conforme con lo desarrollado en el presente Reglamento, se informa que se protegen los datos de carácter personal que le son facilitados al Grupo Samay Resorts por los denunciantes en el marco de la denuncia, tramitación e investigación y que serán cancelados cuando dejen de ser necesarios y pertinentes. Los datos personales relativos a aquellas denuncias no admitidas a trámite serán eliminados en ese momento.

Los datos obtenidos podrán comunicarse a los órganos competentes (Fuerzas y Cuerpos de seguridad del Estado, Jueces y Tribunales, etc.) en los casos de haberse constatado la comisión de un ilícito penal.

En todo momento, el denunciante y las personas implicadas en la comisión de los hechos denunciados tendrán derecho a la satisfacción de sus derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, así como obtener de Grupo Samay Resorts la limitación del tratamiento de los datos cuando se cumpla alguna de las condiciones previstas en la normativa de protección de datos y, en su caso, solicitar la portabilidad de sus datos.

## RÉGIMEN SANCIONADOR

Las acciones u omisiones cometidas por los empleados que se engloben en los supuestos establecidos en el Apartado 4 anterior se considerarán contrarias a la Normativa Interna del Grupo y serán calificadas atendiendo a su importancia, reincidencia e intención y, en particular, a la categoría

profesional del infractor, y siempre con respecto a la normativa aplicable en cada caso.

Todo ello sin limitación de las acciones legales de cualquier tipo, incluidas las penales, que, según la infracción cometida, pueda considerar oportuno llevar a cabo la Compañía.

## SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL REGLAMENTO

La implementación, cumplimiento y actualización de este Reglamento será supervisada por el Comité del Canal de Denuncia de Samay Resorts.

El presente Reglamento se revisará y/o modificará por parte del Comité, quien podrá externalizar el servicio a profesionales especialistas:

· Siempre que se produzcan cambios relevantes en la organización, en la estructura de control o en la actividad desarrollada por la

entidad que así lo aconsejen.

- Siempre que haya modificaciones legales que así lo aconsejen.
- Siempre que se pongan de manifiesto infracciones relevantes de sus disposiciones que, igualmente, lo aconsejen.

Este Reglamento se revisará, aun cuando no se produzca ninguna de las circunstancias anteriormente descritas, al menos una vez al año.



## ANEXO I

### FORMULARIO DE DENUNCIA

#### DATOS IDENTIFICATIVOS DENUNCIANTE:

Nombre y apellidos (denunciante):  Teléfono\*:   
Dirección correo electrónico\*:  Dirección postal\*:  País\*:

#### DATOS DE LA DENUNCIA:

Tipología denuncia\*:   
Lugar de los hechos denunciados\*:

Descripción de los hechos\*:

¿Cuándo ocurrió la irregularidad? \*

¿Existen otras personas que puedan aportar información sobre esta irregularidad?  si  no

Si es así, indique quién:  
(En su caso, indicar la documentación de soporte que se adjunte a la denuncia)

\*Los datos con asterisco (\*) son obligatorios