

PROCEDURA DI GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI



INDICE

1.	INTRODUZIONE.....	3
2.	FASI DELLA PROCEDURA DI GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI	4
2.1	Ricezione delle comunicazioni	4
2.2	Procedura di ammissione	6
2.3	Fase di indagine	7
2.4	Chiusura del procedimento	9
3.	REGISTRE DELLE SEGNALAZIONI	12
4.	PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI	12
5.	APPROVAZIONE	13
6.	CRONOLOGIA DELLE VERSIONI	14
7.	ALLEGATO1. CANALI ESTERNI DI INFORMAZIONE	15
7.1	Canale esterno di informazione dell'Autorità Indipendente per la Protezione del Denunciante, A.A.I	15
7.2	Infraude	16

1. INTRODUZIONE

Il Gruppo SERCOTEL ha istituito il seguente canale di comunicazione interno compliance@sercotel.com (con la possibilità di ricorrere alla posta ordinaria, qualora il segnalante lo desideri, inviando una comunicazione all'indirizzo Calle Comte d'Urgell, 240, attico, 08036, Barcellona – all'attenzione del Comitato di Compliance o tramite telefonata; nonché tramite il modulo interno disponibile sulla intranet tramite Sercotel Connect e il modulo web tramite il link <https://www.sercotelhoteles.com/es/compliance>) come canale preferenziale a disposizione di tutti i dirigenti, dipendenti, collaboratori, fornitori e clienti, nonché di qualsiasi altro terzo, per comunicare qualsiasi preoccupazione relativa a una possibile inosservanza o violazione delle disposizioni del Codice di Condotta o di qualsiasi altra politica interna dell'organizzazione, o per segnalare un'irregolarità da essi rilevata nell'esercizio delle proprie funzioni, nonché qualsiasi infrazione o omissione di cui siano a conoscenza e che possa costituire una violazione del diritto dell'Unione Europea o dei suoi interessi finanziari o, addirittura, infrazioni penali o amministrative nel quadro giuridico spagnolo, come spiegato nella Politica del Sistema Interno di Informazione del Gruppo SERCOTEL.

Il presente documento illustra la Procedura di gestione delle informazioni, che stabilisce le disposizioni necessarie affinché il Sistema interno di segnalazione e il canale interno di comunicazione siano conformi ai requisiti previsti dalla Legge 2/2023 del 20 febbraio, che disciplina la protezione delle persone che segnalano violazioni normative e la lotta alla corruzione.

Sebbene il Canale di comunicazione interno sia il canale preferenziale, in alternativa qualsiasi persona fisica può segnalare all'Autorità Indipendente per la Protezione dell'Informatore (di seguito, "A. A. I.") o alle autorità o agli organi autonomici competenti, della commissione di qualsiasi azione o omissione, sia direttamente che previa comunicazione attraverso il suddetto canale interno e in conformità con i termini stabiliti nella citata Legge 2/2023.

2. FASI DELLA PROCEDURA DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

2.1 Ricezione delle segnalazioni

Nel Gruppo SERCOTEL, la ricezione di ogni comunicazione effettuata tramite il Sistema Interno di Informazione è gestita dal Comitato di Compliance che, in qualità di RESPONSABILE DEL SISTEMA INTERNO DI INFORMAZIONE, garantisce in ogni momento il rispetto dell'indipendenza, della riservatezza, la protezione dei dati, il segreto delle comunicazioni e ha accesso esclusivamente al canale interno dell'organizzazione, progettato tramite l'indirizzo e-mail compliance@sercotel.com, la posta ordinaria o i moduli disponibili sulla intranet e sul sito web.

Tale comunicazione avviene per iscritto e può essere anonima o nominativa, essendo in ogni caso riservata e includendo la descrizione dei fatti, l'identificazione delle persone coinvolte e, se possibile, fornendo prove che dimostrino la violazione in questione, spiegando le circostanze in cui si è avuto accesso a tali informazioni.

La segnalazione può essere effettuata anche verbalmente, di persona o per telefono.

Allo stesso modo, l'informatore potrà richiedere un incontro di persona con il Responsabile del Sistema Interno di Informazione, che si terrà entro un termine massimo di (7) giorni dalla richiesta, nella forma che il Responsabile riterrà più opportuna e preservando la riservatezza delle informazioni. Le informazioni ricevute durante tale incontro saranno registrate, previa comunicazione al segnalante di tale circostanza. Quest'ultimo sarà inoltre informato del trattamento dei propri dati personali in conformità con quanto stabilito dal Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, nella Legge Organica 3/2018, del 5 dicembre, sulla protezione dei dati personali e la garanzia dei diritti digitali, nella Legge Organica 7/2021, del 26 maggio, sulla protezione dei dati personali trattati a fini di prevenzione, individuazione, indagine e perseguimento di reati penali e di esecuzione di sanzioni penali e nella suddetta Legge 2/2023. In alternativa, la riunione potrà essere documentata tramite una trascrizione completa ed esatta della conversazione. A seguito

PROCEDURA DI GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI		Data di creazione: 10/06/2021
		Ultimo aggiornamento: 29/01/2025

tale inoltre, il trattamento e la gestione dei dati saranno effettuati secondo la presente Procedura.

Se la segnalazione viene ricevuta tramite canali interni diversi da quelli stabiliti dal Gruppo o è indirizzata a membri del personale non responsabili del trattamento, l'organizzazione garantisce comunque la riservatezza, precisando che la sua violazione costituirebbe una grave infrazione della legge e che la segnalazione viene immediatamente inoltrata al Responsabile del Sistema.

Una volta ricevuta una segnalazione o un'informazione, il Comitato di Compliance, in qualità di Responsabile del Sistema, è l'organo incaricato di avviare il relativo processo di indagine, se del caso, per chiarire i fatti oggetto della segnalazione.

Il Comitato di Compliance, in qualità di Responsabile del Sistema Interno di Informazione, garantisce in ogni momento il rispetto dell'indipendenza, della riservatezza, della protezione dei dati e del segreto delle comunicazioni.

Entro sette (7) giorni di calendario dalla ricezione della segnalazione viene inviata una conferma di ricezione all'informatore. Tale conferma di ricezione viene inserita nel fascicolo includendo, in ogni caso, informazioni chiare e accessibili sui canali esterni di segnalazione alle autorità competenti.

Nei casi in cui l'invio di una conferma di ricezione possa mettere a rischio la riservatezza della segnalazione, per garantirla, essa non verrà inviata fino a quando non sia trascorso un periodo di tempo ritenuto prudenziale.

Come menzionato nei paragrafi precedenti, in alternativa a questo canale interno preferenziale, è possibile segnalare all'A. A. I. o alle autorità o agli organi autonomici competenti la commissione di qualsiasi azione o omissione che possa costituire una delle infrazioni suscettibili di essere comunicate tramite il Sistema Interno di Informazione¹, sia direttamente sia previa comunicazione attraverso il suddetto canale interno, in conformità con quanto previsto nell'Allegato 1 sui canali esterni di segnalazione.

¹ A tal proposito, si veda quanto indicato al punto 3, «Del contenuto delle comunicazioni», della Politica sul sistema interno di informazione.

2.2 Procedura di ammissione

Dopo aver ricevuto la segnalazione, il Responsabile del Sistema (il Comitato di Compliance) le assegna un NUMERO DI REGISTRAZIONE che corrisponde al suo FASCICOLO e una serie di CODICI per rendere anonimi sia l'informatore che la persona oggetto dell'indagine, i fatti e qualsiasi altra terza parte che possa essere coinvolta nella segnalazione.

Trattandosi di un organo collegiale, il Responsabile del Sistema delega, in base alla natura o alla materia oggetto della segnalazione, a uno dei membri del Comitato di Compliance i poteri di gestione del Sistema Interno di Segnalazione e di trattamento dei fascicoli di indagine.

Se il Comitato di Compliance rileva che i fatti segnalati potrebbero costituire indizi di reato, trasmette immediatamente l'informazione all'organo di amministrazione, che dovrà decidere in merito al suo immediato rinvio alla Procura.

Si verifica che nessuno dei membri del Comitato di Compliance sia coinvolto in tale segnalazione. In tal caso, se ne informa il Consiglio di Amministrazione e la persona coinvolta viene allontanata dal procedimento. Qualora fosse necessario sostituire la persona interessata, spetterà al Comitato di Compliance designare il sostituto al fine di proseguire l'indagine nel modo più adeguato agli interessi delle parti coinvolte. Tali sostituzioni e nuove nomine saranno messe a verbale per iscritto e riportate all'apertura del fascicolo.

Infine, una volta ricevuta la segnalazione, il Responsabile del Sistema registra le seguenti informazioni:

- I dati oggettivi della segnalazione: fatti, date, nomi, quantità, luoghi, contatti, ecc., forniti da chi effettua la segnalazione.
- I dati soggettivi: opinioni, voci, idee e valutazioni che l'informatore ritiene necessarie nella narrazione della segnalazione.
- Valutazione del Comitato di Compliance in merito al fatto che la segnalazione sia associata a una possibile o presunta violazione o che si tratti di un semplice reclamo o suggerimento relativo al miglioramento di un'area di attività, della situazione lavorativa, ecc.

PROCEDURA DI GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI		Data di creazione: 10/06/2021
		Ultimo aggiornamento:
		29/01/2025

2.3 Procedura di indagine

Nel caso in cui la segnalazione venga accolta, l'indagine è diretta dal Delegato del Responsabile del Sistema e condotta da quest'ultimo.

In primo luogo, previo accordo con l'informatore, vengono adottate le misure cautelari preventive ritenute pertinenti.

Se possibile, si potrà chiedere alla persona segnalante di fornire ulteriori informazioni necessarie allo svolgimento dell'indagine a cui ha dato luogo la sua segnalazione.

In questa fase si notifica e si INTERVISTA la PERSONA OGGETTO DELL'INDAGINE, comunicandole il diritto di essere informata sulle azioni o omissioni che le vengono attribuite, potendo altresì esercitare il diritto di essere ascoltata, senza che in alcun caso le venga comunicata l'identità dell'informatore.

Vengono inoltre convocati e intervistati i terzi coinvolti (se presenti) affinché spieghino e indichino le argomentazioni che ritengono opporre. Verranno svolte tutte le indagini necessarie per le parti e verrà documentato tutto quanto fatto nel fascicolo.

Le indagini condotte nei confronti di terzi o di altri organi, aree o dipartimenti del Gruppo SERCOTEL devono essere effettuate mantenendo l'anonimato dell'INFORMATORE e dell'INDAGATO, nonché i motivi della comunicazione.

In ogni momento viene garantita la riservatezza delle informazioni, nonché la presunzione di innocenza e il rispetto dell'onore di tutte le persone coinvolte.

Durante questa fase il Comitato di Compliance:

1°.- Indaga sui fatti segnalati e, in particolare:

- Gli elementi oggettivi e soggettivi forniti dall'informatore, dando priorità agli elementi oggettivi supportati da documentazione che accerti, in tutto o in parte, i fatti segnalati.
- La reputazione, la serietà e l'affidabilità dell'informatore.

PROCEDURA DI GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI		<table border="1"> <tr> <td data-bbox="903 69 1375 147">Data di creazione: 10/06/2021</td> </tr> <tr> <td data-bbox="903 147 1375 221">Ultimo aggiornamento: 29/01/2025</td> </tr> </table>	Data di creazione: 10/06/2021	Ultimo aggiornamento: 29/01/2025
Data di creazione: 10/06/2021				
Ultimo aggiornamento: 29/01/2025				

- Le allegazioni e le prove a discarico fornite dalla persona indagata.
- Le prove raccolte presso terzi o presso altri organi, aree o dipartimenti correlati.

2°.- Analizza e valuta le eventuali conseguenze che i fatti segnalati potrebbero comportare:

In primo luogo, il Comitato di Compliance verifica se tali fatti si sono verificati a causa di una grave mancanza di controlli interni nel Gruppo. Se del caso, proporrà misure correttive e preventive urgenti per evitare nuovi rischi.

In secondo luogo, qualora la gravità, la specificità o la complessità dei fatti lo richiedano, il Comitato di Compliance potrà nominare un altro dirigente o una terza persona specializzata affinché collabori alle indagini. Allo stesso modo, qualora a seguito dei fatti comunicati si potessero verificare perdite di attività, il Comitato di Compliance adotta le misure volte ad arrestare o mitigare tali perdite. Se sussiste il rischio di fuga o distruzione di prove rilevanti ai fini della comunicazione, prima dell'avvio dell'indagine, il Comitato di Compliance provvede a garantire la conservazione delle prove. Il Comitato di Compliance valuta inoltre l'opportunità di informare gli organi di governo in merito a tale comunicazione. Infine, verifica se sussista la possibilità che siano stati causati danni a terzi; in tal caso, valuta l'entità del danno e la necessità di informare il terzo danneggiato.

Il termine per lo svolgimento dell'indagine e per fornire una risposta all'informatore in merito alle azioni intraprese, nonché al risultato delle stesse, dipende dalla gravità dei fatti segnalati e dalle loro potenziali conseguenze, restando a discrezione e a rischio del Comitato di Compliance la durata di questa fase. Tuttavia, in conformità con quanto stabilito dall'articolo 9.2. d) della Legge 2/2023, del 20 febbraio, che disciplina la protezione delle persone che segnalano violazioni normative e la lotta alla corruzione, tale termine non può essere superiore a tre (3) mesi a decorrere dal ricevimento della segnalazione o, se non è stata inviata una conferma di ricezione all'informatore, tre (3) mesi a decorrere dalla scadenza del

PROCEDURA DI GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI		Data di creazione: 10/06/2021
		Ultimo aggiornamento: 29/01/2025

termine di sette (7) giorni successivo all'invio della segnalazione² . Ciò, salvo nei casi di particolare complessità, per i quali il termine potrà essere prorogato fino a un massimo di altri tre (3) mesi aggiuntivi.

Qualora la segnalazione contenga dati personali di soggetti terzi diversi dalla persona oggetto dell'indagine (ad esempio, testimoni, fornitori, clienti, ecc.), il Comitato di Compliance attesterà per iscritto che tutte le informazioni personali fornite non necessarie ai fini dell'indagine dovranno essere cancellate e provvederà a informare i soggetti terzi i cui dati saranno oggetto di trattamento. Le informazioni saranno conformi ai requisiti informativi della normativa sulla protezione dei dati, omettendo da tali informazioni l'identità dell'informatore, che dovrà rimanere riservata.

Tutte queste notifiche sono decise dal Comitato di Compliance nella sua funzione di Responsabile del Sistema, sono registrate per iscritto nel fascicolo e vengono eseguite tramite la casella di posta compliance@sercotel.com.

2.4 Conclusione del procedimento

A seguito dell'indagine sulla segnalazione e sulla base della documentazione probatoria utile a chiarire i fatti, viene redatto un VERDETTO o una DELIBERA che viene approvata mediante verbale straordinario del Comitato di Compliance con il seguente contenuto:

- Descrizione dei fatti: numero di registrazione della segnalazione; data della segnalazione; fatti segnalati; parti coinvolte; documentazione fornita nel corso dell'indagine da entrambe le parti (segnalante e indagato), da altri organi, aree o dipartimenti o da terzi; colloquio con l'indagato e/o con terzi, ecc.
- Analisi e valutazione delle prove ottenute.
- Nel caso in cui venga effettivamente accertata l'irregolarità segnalata, il Comitato di Compliance dedicherà una sezione del verdetto alle raccomandazioni che ritiene necessario attuare per migliorare i controlli e i protocolli interni che si sono rivelati carenti in questa occasione.

² Tali termini saranno rispettati, in ogni caso, fatte salve le disposizioni della normativa sul lavoro o del contratto collettivo applicabili a ciascun caso, i cui termini prevarranno in caso di contraddizione.

PROCEDURA DI GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI		Data di creazione: 10/06/2021
		Ultimo aggiornamento: 29/01/2025

- Delibera: previa approvazione degli organi di governo, tale delibera è motivata e contiene i motivi per cui si procede all'ARCHIVIAZIONE SENZA SANZIONE o all'ARCHIVIAZIONE CON SANZIONE.

- I. ARCHIVIAZIONE SENZA SANZIONE: A seguito dell'indagine, se si conclude che l'infrazione segnalata è manifestamente minore e non richiede ulteriore seguito, si procede alla sua ARCHIVIAZIONE. L'archiviazione è prevista anche nei casi di segnalazioni ripetute che non contengano informazioni nuove e significative su infrazioni già segnalate in precedenza e il cui procedimento di indagine sia già concluso, a meno che non sussistano nuove circostanze di fatto o di diritto che giustifichino un seguito diverso. In questi casi, la risoluzione deve essere comunicata al segnalante e deve essere motivata.
- II. ARCHIVIAZIONE CON SANZIONE: il Comitato può proporre l'applicazione di una sanzione, ma la decisione spetta all'organo di governo in coordinamento con l'area delle risorse umane, in conformità con le procedure indicate per l'applicazione delle sanzioni lavorative nell'organizzazione.
- III. COMUNICAZIONE ALLE AUTORITÀ: Qualora la segnalazione ricevuta sembri, a prima vista, essere correlata alla commissione di un reato, il Comitato di Compliance ne darà immediata comunicazione all'organo di amministrazione ai fini della valutazione della denuncia da presentare alla Procura.

A tal proposito, il Codice di procedura penale spagnolo prevede all'art. 259 che chiunque sia testimone della commissione di un reato pubblico³ è tenuto a segnalarlo immediatamente al Giudice istruttore, di

³ La qualificazione di un reato come pubblico dipende da chi ne avvia il procedimento (d'ufficio o su richiesta della parte lesa), essendo i reati pubblici perseguibili d'ufficio senza necessità di una previa denuncia da parte della parte lesa. Oltre ai reati contro la vita e la libertà, nell'elenco dei reati che comportano la responsabilità penale della persona giuridica figurano, a titolo esemplificativo, i seguenti reati pubblici: la truffa, la corruzione, il traffico di influenze, il riciclaggio di denaro, il finanziamento del terrorismo, i reati contro l'erario pubblico e la previdenza sociale, i reati contro l'ambiente e le risorse naturali, i reati contro la pianificazione territoriale, contro i diritti fondamentali e le libertà pubbliche, il contrabbando, tra gli altri). Al contrario, sono reati privati la calunnia e l'ingiuria tra privati (la giustizia potrà agire solo quando la persona lesa presenti una denuncia o una querela) e i reati semipubblici sono perseguibili d'ufficio una volta che la persona lesa abbia inizialmente sporto denuncia (reati di scoperta e rivelazione di segreti, reati contro la proprietà intellettuale, aggressioni, molestie e abusi sessuali, tra gli altri).

PROCEDURA DI GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI		<table border="1"> <tr> <td data-bbox="903 71 1372 147">Data di creazione: 10/06/2021</td> </tr> <tr> <td data-bbox="903 147 1372 221">Ultimo aggiornamento: 29/01/2025</td> </tr> </table>	Data di creazione: 10/06/2021	Ultimo aggiornamento: 29/01/2025
Data di creazione: 10/06/2021				
Ultimo aggiornamento: 29/01/2025				

di pace, di distretto o comunale, oppure al funzionario fiscale più vicino al luogo in cui si trovi, pena una multa da 25 a 250 pesetas⁴.

Tuttavia, l'obbligo di denuncia alle autorità competenti è rafforzato per determinati reati individuati dalla normativa penale. A questo proposito, il Codice Penale spagnolo, all'art. 450⁵, contempla l'"omissione dei doveri di impedire i reati o di promuoverne il perseguimento", sanzionando chi non impedisca la commissione di un reato che leda le persone nella loro vita, integrità o salute, libertà o libertà sessuale, potendo farlo con il proprio intervento immediato e senza rischio per sé o per altri, e chiunque, pur potendolo fare, non si rivolga alle autorità o ai loro agenti affinché impediscano uno di questi reati di cui sia a conoscenza della commissione imminente o in corso.

Pertanto, una volta conclusa l'indagine sui fatti, qualora ne fosse confermata la veridicità, il Gruppo SERCOTEL adotterà tutte le misure necessarie per porre fine al fatto denunciato e, se del caso e tenendo conto delle caratteristiche del fatto, applicherà le azioni che riterrà opportune previste dal regime disciplinare, dalla legislazione del lavoro vigente e, se del caso, in conformità alla suddetta legislazione penale.

Le misure che potranno essere imposte internamente non limiteranno, in alcun momento, l'esercizio delle azioni legali che il Gruppo SERCOTEL potrà intraprendere.

In tutti i casi, la DECISIONE viene NOTIFICATA sia all'informatore che alla persona oggetto dell'indagine, tenendo conto del termine massimo di tre (3) mesi dal ricevimento della comunicazione; non verrà notificata all'informatore qualora questi vi abbia rinunciato, non siano disponibili dati di contatto o si tratti di un informatore anonimo.

⁴ Secondo l'attuale formulazione letterale dell'art. 259 del Codice di procedura penale spagnolo.

⁵ Art. 450 del Codice penale spagnolo: «1. Chi, pur potendo farlo con il proprio intervento immediato e senza rischio per sé o per altri, non impedisca la commissione di un reato che leda la vita, l'integrità fisica o la salute, la libertà o la libertà sessuale di una persona, è punito con la reclusione da sei mesi a due anni se il reato è contro la vita, e con una multa da sei a ventiquattro mesi negli altri casi, salvo che al reato non impedito corrisponda una pena uguale o inferiore, nel qual caso sarà inflitta la pena di grado inferiore a quella di quest'ultimo. 2. È punito con le stesse pene chi, pur potendolo fare, non si rivolga all'autorità o ai suoi agenti affinché impediscano un reato tra quelli previsti nel comma precedente e di cui sia a conoscenza della commissione imminente o in corso.

Successivamente, il Comitato di Compliance ordina l'ARCHIVIAZIONE del caso, nel rispetto, in ogni caso, della legislazione vigente in materia di protezione dei dati.

In caso di ARCHIVIAZIONE CON SANZIONE, la notifica all'indagato conterrà l'adozione delle misure contrattuali, disciplinari o giudiziarie che saranno adottate.

Il Gruppo SERCOTEL garantisce, come indicato nella sua Politica del Sistema Interno di Informazione, che non saranno mai intraprese ritorsioni contro chiunque, in buona fede, segnali la commissione di un fatto illecito, collabori alle indagini o contribuisca alla sua risoluzione. Tale garanzia non si applica a coloro che agiscono in malafede con l'intento di diffondere informazioni false o di danneggiare le persone. Contro tali comportamenti illeciti, il Gruppo adotterà le misure legali o disciplinari del caso.

3. REGISTRAZIONE DELLE COMUNICAZIONI

Il Responsabile del Sistema dispone di un registro delle segnalazioni ricevute e delle indagini interne da esse scaturite, che gli consente di archiviare e/o recuperare informazioni chiave relative a ciascun caso, tra cui la data e la fonte della segnalazione originale, il piano investigativo, i risultati dei colloqui o di qualsiasi altra procedura investigativa, le attività in sospeso, la risoluzione finale, nonché la catena di custodia di eventuali prove o informazioni chiave.

4. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Come indicato nella Politica del Sistema Interno di Informazione del Gruppo SERCOTEL, il trattamento dei dati personali derivante dall'applicazione di tale Politica e della presente Procedura di Gestione delle Comunicazioni è regolato dalle disposizioni del Titolo VI della Legge 2/2023, dalle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, dalla Legge Organica 3/2018, del 5 dicembre, sulla Protezione dei Dati Personali e la garanzia dei diritti digitali, dalla Legge Organica 7/2021, del 26

PROCEDURA DI GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI		Data di creazione: 10/06/2021
		Ultimo aggiornamento: 29/01/2025

maggio, sulla protezione dei dati personali trattati a fini di prevenzione, individuazione, indagine e perseguimento di reati penali e di esecuzione delle sanzioni penali.

Tenuto conto del principio di minimizzazione dei dati del Regolamento generale sulla protezione dei dati contenuto nella Legge 2/2023, il Gruppo SERCOTEL tratterà esclusivamente i dati personali necessari per l'accertamento e l'indagine delle azioni o omissioni oggetto di indagine attraverso il Sistema Interno. Di conseguenza, nella misura in cui i dati personali raccolti non siano ritenuti di necessaria conoscenza o si accerti che non si tratti di informazioni veritiere, il Gruppo SERCOTEL procederà alla loro cancellazione nei termini stabiliti dall'articolo 32 della Legge 3/2018⁶.

Allo stesso modo, il Gruppo SERCOTEL potrà trattare dati di categoria speciale⁷ solo quando questi risultino necessari per l'adozione delle corrispondenti misure correttive o delle procedure sanzionatorie che eventualmente debbano essere avviate, dovendo, in caso contrario, procedere alla loro immediata cancellazione nei termini sopra menzionati.

Infine, il Gruppo SERCOTEL dovrà garantire che gli interessati dal trattamento dei dati personali effettuato a seguito dell'indagine possano esercitare i diritti di accesso, rettifica dei dati inesatti, cancellazione, limitazione, portabilità, opposizione e di non essere oggetto di una decisione basata esclusivamente sul trattamento automatizzato. Tenendo conto, ai fini dell'esercizio dei diritti, che il diritto di accesso non potrà includere informazioni relative all'informatore e che il diritto di opposizione delle persone oggetto di indagine potrà essere negato per motivi legittimi.

5. APPROVAZIONE

La Procedura di gestione delle comunicazioni è stata approvata dal Consiglio di

⁶ Qualora sia prevista la cancellazione, GRUPO SERCOTEL provvederà al blocco dei dati adottando tutte le misure necessarie per impedire il trattamento delle informazioni bloccate (salvo la loro messa a disposizione delle autorità giudiziarie, della Procura o delle amministrazioni pubbliche competenti ai fini dell'accertamento di eventuali responsabilità) per il tempo necessario a conservare le prove del funzionamento del sistema che, tenendo conto dei termini di prescrizione indicati nella Legge 2/2023, è fissato in 3 anni. È necessario sottolineare che l'obbligo di blocco e conservazione non si applica ai dati personali contenuti in comunicazioni non oggetto di indagine, che possono essere conservati solo in forma anonima.

⁷ Dati personali che rivelano l'origine etnica o razziale, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, nonché il trattamento di dati genetici, biometrici, relativi alla salute, alla vita sessuale o all'orientamento sessuale di una persona.

PROCEDURA DI GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI		Data di creazione: 10/06/2021
		Ultimo aggiornamento: 29/01/2025

Amministrazione di Sagatu Asociados Comercial Hotelera, S.L.U. e può essere modificato al fine di migliorare la riservatezza e l'efficacia nella gestione delle comunicazioni inviate.

Allo stesso modo, la presente Procedura viene rivista e/o modificata dal COMITATO DI COMPLIANCE, che può esternalizzare il servizio a professionisti specializzati:

- Ogni volta che si verificano cambiamenti rilevanti nell'organizzazione, nella struttura di controllo o nell'attività svolta dall'ente che lo rendano opportuno.
- Ogni volta che vi siano modifiche legislative che lo rendano opportuno.
- Ogni volta che si riscontrino violazioni rilevanti delle disposizioni che, analogamente, lo rendano opportuno.

Allo stesso modo, anche qualora non si verifichi nessuna delle circostanze sopra descritte, il documento viene rivisto almeno una volta ogni due anni.

6. CRONOLOGIA DELLE VERSIONI

Versione	Data	Approvato da	Motivo della modifica
V. Originale	10/06/2021	Comitato di Compliance e Consiglio di Amministrazione	
V.1.	19/07/2023	Consiglio di Amministrazione di Sagatu Asociados Comercial Hotelera, S.L.U.	Adeguamento alla Legge 2/2023
V.2.	04/10/2023	Comitato di Compliance	Trasferimento della sede sociale
V.3	16/12/2024	Comitato di Compliance	Modifica art. 2.1
V.3	29/01/2025	Consiglio di amministrazione di Sagatu Asociados Comercial Hotelera, S.L.	Modifica dell'art. 2.1

7. ALLEGATO 1. CANALI ESTERNI DI INFORMAZIONE

7.1 Canale esterno di segnalazione dell'Autorità Indipendente per la Protezione del Segnalante, A.A.I.

Tutte le persone fisiche possono segnalare all'A.A.I. o alle autorità o agli organi autonomici competenti la commissione di qualsiasi azione o omissione a cui si riferisce il Sistema Interno di Informazione del GRUPPO SERCOTEL, sia direttamente sia previa comunicazione attraverso il canale interno.

In particolare, nella Comunità Autonoma della Catalogna l'organo competente in materia è l'Ufficio Antifrode della Catalogna⁸, che ha istituito una casella di posta per le segnalazioni anonime, garantendo in ogni momento sia la riservatezza delle comunicazioni sia l'anonimato del segnalante, disponibile al seguente link:

<https://www.antifrau.cat/es/comunicaciones-anonimas>

Oficina Antifrau
de Catalunya



Quiénes somos Qué hacemos Recursos Prensa Transparencia Trámites Corrupción Denuncia Preguntas **Sede electrónica**

Denuncia / Buzón de denuncias anónimas

Buzón de denuncias anónimas

El **buzón de denuncias anónimas** garantiza en todo momento la confidencialidad de las comunicaciones y el anonimato del denunciante.



Usted tiene dos opciones para realizar la denuncia de forma anónima mediante este canal:

- Utilizando su navegador. En este caso, queda rastro de la dirección IP desde la cual se realiza la comunicación.
- Utilizando **una red de anonimización, que garantiza plenamente el anonimato** de la comunicación en el entorno digital (también de la dirección IP, que puede identificar a quien navega por Internet). **La herramienta más utilizada para ello es la red TOR.** Como cualquier otro navegador, para hacer uso de la herramienta TOR es necesario descargar el navegador desde la **página de descarga**. Este **enlace** muestra un **video tutorial** sobre cómo descargar TOR.

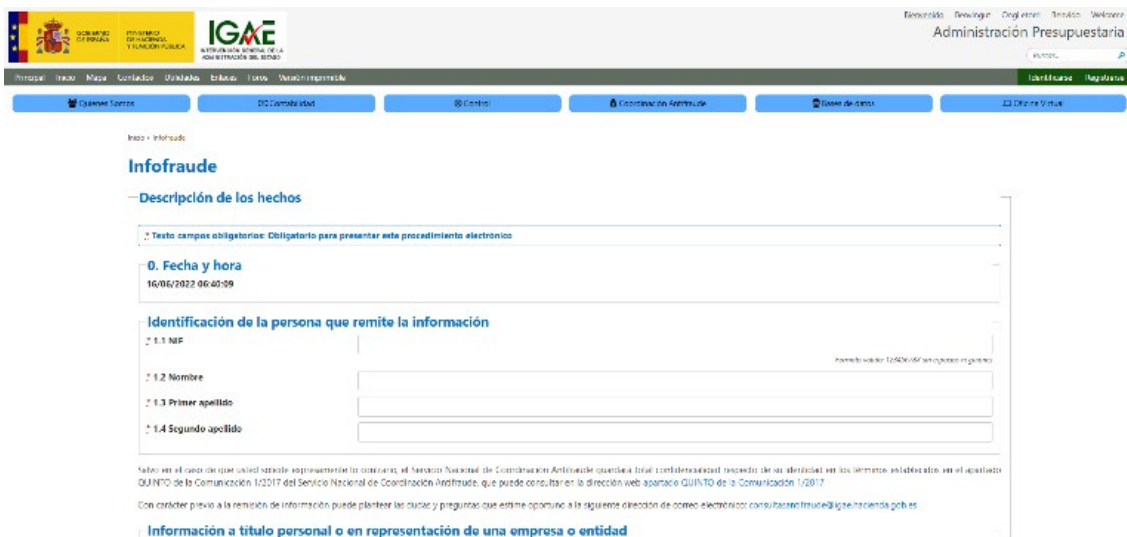
⁸<https://www.antifrau.cat/es/es>

7.2 Infofraude

Il Servizio nazionale di coordinamento antifrode⁹ (SNCS), in qualità di organo nazionale incaricato di coordinare le azioni volte a tutelare gli interessi finanziari dell'Unione Europea e sotto l'egida dell'Intervento Generale dell'Amministrazione dello Stato, consente ai cittadini di segnalare i fatti di cui sono a conoscenza e che potrebbero costituire frode o qualsiasi altra irregolarità in relazione a progetti o operazioni finanziati con fondi provenienti dall'Unione Europea.

In questo modo, dal suo sito web è possibile accedere al modulo per la segnalazione di frodi e irregolarità (noto anche come infofraude) che può essere utilizzato con garanzia di riservatezza:

<https://www.igae.pap.hacienda.gob.es/sitios/igae/es-ES/snca/Paginas/ComunicacionSNCA.aspx>



Inicio > Infofraude

Infofraude

Descripción de los hechos

Texto campos obligatorios: Obligatorio para presentar este procedimiento electrónico

0. Fecha y hora
16/06/2022 09:40:09

Identificación de la persona que remite la información

1.1 NIF

1.2 Nombre

1.3 Primer apellido

1.4 Segundo apellido

Salvo en el caso de que usted solicite expresamente lo contrario, el Servicio Nacional de Coordinación Antifraude garantiza total confidencialidad respecto de su identidad en los términos establecidos en el apartado QUINTO de la Comunicación 1/2017 del Servicio Nacional de Coordinación Antifraude, que puede consultarse en la dirección web apartado QUINTO de la Comunicación 1/2017.

Con carácter previo a la remisión de información puede plantear las dudas y preguntas que estime oportuno a la siguiente dirección de correo electrónico: consultacofraude@igae.hacienda.gob.es

Información a título personal o en representación de una empresa o entidad

⁹<https://www.igae.pap.hacienda.gob.es/sitios/igae/es-ES/snca/paginas/inicio.aspx>