



CASTILLA TERMAL
HOTELES

MANUAL DE PREVENCIÓN DE DELITOS

Índice

1. INTRODUCCIÓN	4
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y MARCO NORMATIVO	4
2.1 Legislación de referencia	4
2.2 Contexto de la Organización	5
2.3 Objetivo	5
2.4 Alcance y Gestión del Modelo	6
3. ENTORNO DE CONTROL	10
3.1 Líneas de defensa	10
3.2 Segregación de funciones	11
3.3 Órganos de control y responsabilidades	11
3.3.1 Consejo de Administración	12
3.3.2 Órgano de Supervisión y Control	12
3.3.3 Responsable de área/ Funciones Directivas/ Dueños de controles	15
3.4 Identificación y valoración de los riesgos penales aplicables a GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES	16
4. MECANISMO DE CONTROL	17
4.1 Controles y procedimientos	17
4.2 Procedimientos de prevención, detección y reacción	18
4.3 Comunicación interna	19
4.4 Formación	22
4.4.1 Objetivos	22
4.4.2 Planificación	22
4.4.3 Objetivos	23
4.4.4 Sistema disciplinario	24
4.4.5 Aprobación y difusión	26
4.4.6 Supervisión y Mantenimiento del Modelo	26

CONTROL DE CAMBIOS:

NIVEL DEL DOCUMENTO	Política		
NOMBRE DEL FICHERO	Manual de Compliance		
TIPO	Privado		
ÁMBITO DE DIFUSIÓN	Todas las partes internas interesadas		
AUTOR	AUREN CONSULTORES, S.P, S.L.P.	FECHA	01/08/2025
REVISADO POR	Órgano de Supervisión y Control	FECHA	29/09/2025
APROBADO POR	Consejo de Administración	FECHA	29/09/2025

FORMATO:

IDIOMA	Castellano		
SOPORTE	Papel, Electrónico		

REGISTRO DE VERSIONES:

FECHA	EDICIÓN	REVISIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
01/08/2025	1.0	0	Órgano de Supervisión y Control	Edición inicial

1. INTRODUCCIÓN

Con la entrada en vigor de la Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, se reformó el Código Penal y se adaptó la legislación penal española a los estándares internacionales, introduciendo la responsabilidad penal de las personas jurídicas por los delitos cometidos en el seno de su organización y en su provecho por empleados, directivos y administradores.

Posteriormente, la modificación operada por la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, clarificó aspectos esenciales como el "debido control" que debe ejercer la organización y la necesidad de establecer "medidas eficaces para prevenir o descubrir los delitos".

En este nuevo contexto normativo, GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES (en adelante, también, "GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES" o "LA COMPAÑÍA", indistintamente) asume como uno de sus objetivos de gestión la adopción e implementación de medidas y controles eficaces que contribuyan a prevenir o mitigar al máximo posible el riesgo de comisión de delitos en el seno de la organización, garantizando en todo momento la legalidad de los actos realizados por sus empleados y directivos en el ejercicio de sus funciones.

El presente documento tiene por objeto describir el Modelo de Prevención de Delitos implantado en GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES, así como identificar los controles internos establecidos para prevenir o mitigar los riesgos penales, en coherencia con los principios recogidos en el Código Ético y de Conducta y el resto del Sistema de Compliance Penal de LA COMPAÑÍA.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y MARCO NORMATIVO

2.1 Legislación de referencia

El presente Manual de Compliance (en adelante, también el "Manual") tiene por objeto plasmar la estructura y funcionamiento del Modelo de Prevención de Delitos de GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES (en adelante, también, "GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES" o "LA COMPAÑÍA", indistintamente). Este Modelo se ha configurado conforme a las disposiciones previstas en el artículo 31 bis de la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.

Adicionalmente, se ha considerado la normativa UNE 19601, que establece un marco de referencia completo para disponer de sistemas de gestión de cumplimiento penal alineados con las exigencias del Código Penal español y con los estándares internacionales en materia de compliance, contribuyendo a definir sus contenidos e incrementar su eficacia.

2.2 Contexto de la Organización

GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES es una sociedad dedicada a la gestión y explotación de establecimientos hoteleros, con una propuesta de valor centrada en la excelencia del servicio, el bienestar de sus clientes y el respeto por el entorno patrimonial y natural en el que se ubican sus hoteles.

2.3 Objetivo

El presente Manual establece las responsabilidades en relación con la adopción, supervisión y vigilancia del Modelo de Prevención de Delitos, así como los elementos básicos para su mantenimiento. En concreto, se pretende:

- Presentar la estructura de cumplimiento del Modelo de Prevención de Delitos.
- Establecer las funciones y resaltar la importancia de cada uno de los órganos y miembros de LA COMPAÑÍA para lograr el correcto funcionamiento del Modelo.
- Contemplar las diferentes tipologías de controles para mitigar los riesgos penales de GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES.
- Establecer los objetivos de formación y mantenimiento del Modelo, así como las sanciones previstas por el incumplimiento del mismo.

Adicionalmente, el Manual busca:

- Sensibilizar y formar al Consejo de Administración, directivos y equipo de GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES sobre la importancia del cumplimiento normativo y, en especial, sobre la prevención de riesgos penales.
- Informar a todos los integrantes de GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES de que una infracción de las normas de conducta de LA COMPAÑÍA, en especial las disposiciones contenidas en el Código Ético y de Conducta o en el presente Manual, puede implicar la imposición de medidas disciplinarias.
- Dejar constancia expresa de la condena tajante de GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES a cualquier tipo de comportamiento ilegal, destacando que, además de contravenir las disposiciones legales, es contrario a los valores de LA COMPAÑÍA.

2.4 Alcance y Gestión del Modelo

Si bien los procedimientos y controles internos descritos en este documento afectan a todo el personal (equipo, directivos y Consejo de Administración) de GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES en su conjunto¹, y se encuentra orientado a todas las actividades de la propia GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES y aquellas que puedan haber derivado de las mismas y que puedan tener repercusión sobre LA COMPAÑÍA.

El presente documento se dirige y ha de ser gestionado exclusivamente por el Órgano de Supervisión y Control, quien deberá asegurarse de mantenerlo permanentemente actualizado y de velar por que todas las normas descritas en el mismo sean conocidas y respetadas por aquellos a los que les afecten, en función de las actividades profesionales que cada uno desarrolle en GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES.

En relación con el alcance normativo, tal y como mencionado en el apartado 1 del presente Manual, el artículo 31 bis del Código Penal español recoge los extremos a tener en cuenta en materia de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas:

1. *En los supuestos previstos en este Código, las personas jurídicas serán penalmente responsables:*

a) De los delitos cometidos en nombre o por cuenta de las mismas, y en su beneficio directo o indirecto, por sus representantes legales o por aquellos que actuando individualmente o como integrantes de un órgano de la persona jurídica, están autorizados para tomar decisiones en nombre de la persona jurídica u ostentan facultades de organización y control dentro de la misma.

b) De los delitos cometidos, en el ejercicio de actividades sociales y por cuenta y en beneficio directo o indirecto de las mismas, por quienes, estando sometidos a la autoridad de las personas físicas mencionadas en el párrafo anterior, han podido realizar los hechos por haberse incumplido gravemente por aquéllos los deberes de supervisión, vigilancia y control de su actividad atendidas las concretas circunstancias del caso.

2. *Si el delito fuere cometido por las personas indicadas en la letra a) del apartado anterior, la persona jurídica quedará exenta de responsabilidad si se cumplen las siguientes condiciones:*

1.ª el órgano de administración ha adoptado y ejecutado con eficacia, antes de la comisión del delito, modelos de organización y gestión que incluyen las medidas de

¹ Esta política interna es de aplicación a las siguientes sociedades que integran el Grupo Castilla Termal Hoteles: Grupo Olmedo Hoteles, S.L., Alcarria Termal, S.A., Hotel Burgo de Osma, S.A., Hotel Agua de Valbuena, S.L., Balneario de Solares, S.L., Hotel Peñaranda de Duero, S.L. y Hotel Sant Jeroni de Cotalba, S.L.

vigilancia y control idóneas para prevenir delitos de la misma naturaleza o para reducir de forma significativa el riesgo de su comisión;

2.^a la supervisión del funcionamiento y del cumplimiento del modelo de prevención implantado ha sido confiada a un órgano de la persona jurídica con poderes autónomos de iniciativa y de control o que tenga encomendada legalmente la función de supervisar la eficacia de los controles internos de la persona jurídica;

3.^a los autores individuales han cometido el delito eludiendo fraudulentamente los modelos de organización y de prevención y

4.^a no se ha producido una omisión o un ejercicio insuficiente de sus funciones de supervisión, vigilancia y control por parte del órgano al que se refiere la condición 2.^a

En los casos en los que las anteriores circunstancias solamente puedan ser objeto de acreditación parcial, esta circunstancia será valorada a los efectos de atenuación de la pena.

3. En las personas jurídicas de pequeñas dimensiones, las funciones de supervisión a que se refiere la condición 2.^a del apartado 2 podrán ser asumidas directamente por el órgano de administración. A estos efectos, son personas jurídicas de pequeñas dimensiones aquéllas que, según la legislación aplicable, estén autorizadas a presentar cuenta de pérdidas y ganancias abreviada.

4. Si el delito fuera cometido por las personas indicadas en la letra b) del apartado 1, la persona jurídica quedará exenta de responsabilidad si, antes de la comisión del delito, ha adoptado y ejecutado eficazmente un modelo de organización y gestión que resulte adecuado para prevenir delitos de la naturaleza del que fue cometido o para reducir de forma significativa el riesgo de su comisión.

En este caso resultará igualmente aplicable la atenuación prevista en el párrafo segundo del apartado 2 de este artículo.

5. Los modelos de organización y gestión a que se refieren la condición 1.^a del apartado 2 y el apartado anterior deberán cumplir los siguientes requisitos:

1.^o Identificarán las actividades en cuyo ámbito puedan ser cometidos los delitos que deben ser prevenidos.

2.^o Establecerán los protocolos o procedimientos que concreten el proceso de formación de la voluntad de la persona jurídica, de adopción de decisiones y de ejecución de las mismas con relación a aquéllos.

3.º Dispondrán de modelos de gestión de los recursos financieros adecuados para impedir la comisión de los delitos que deben ser prevenidos.

4.º Impondrán la obligación de informar de posibles riesgos e incumplimientos al organismo encargado de vigilar el funcionamiento y observancia del modelo de prevención.

5.º Establecerán un sistema disciplinario que sancione adecuadamente el incumplimiento de las medidas que establezca el modelo.

6.º Realizarán una verificación periódica del modelo y de su eventual modificación cuando se pongan de manifiesto infracciones relevantes de sus disposiciones, o cuando se produzcan cambios en la organización, en la estructura de control o en la actividad desarrollada que los hagan necesarios.

Asimismo, los artículos **31 ter** y **31 quater** prevén lo siguiente:

Artículo 31 ter.

1. La responsabilidad penal de las personas jurídicas será exigible siempre que se constate la comisión de un delito que haya tenido que cometerse por quien ostente los cargos o funciones aludidas en el artículo anterior, aun cuando la concreta persona física responsable no haya sido individualizada o no haya sido posible dirigir el procedimiento contra ella. Cuando como consecuencia de los mismos hechos se impusiere a ambas la pena de multa, los jueces o tribunales modularán las respectivas cuantías, de modo que la suma resultante no sea desproporcionada en relación con la gravedad de aquéllos.

2. La concurrencia, en las personas que materialmente hayan realizado los hechos o en las que los hubiesen hecho posibles por no haber ejercido el debido control, de circunstancias que afecten a la culpabilidad del acusado o agraven su responsabilidad, o el hecho de que dichas personas hayan fallecido o se hubieren sustraído a la acción de la justicia, no excluirá ni modificará la responsabilidad penal de las personas jurídicas, sin perjuicio de lo que se dispone en el artículo siguiente.

Artículo 31 quater.

1. Sólo podrán considerarse circunstancias atenuantes de la responsabilidad penal de las personas jurídicas haber realizado, con posterioridad a la comisión del delito y a través de sus representantes legales, las siguientes actividades:

- a) *Haber procedido, antes de conocer que el procedimiento judicial se dirige contra ella, a confesar la infracción a las autoridades.*
- b) *Haber colaborado en la investigación del hecho aportando pruebas, en cualquier momento del proceso, que fueran nuevas y decisivas para esclarecer las responsabilidades penales dimanantes de los hechos.*
- c) *Haber procedido en cualquier momento del procedimiento y con anterioridad al juicio oral a reparar o disminuir el daño causado por el delito.*
- d) *Haber establecido, antes del comienzo del juicio oral, medidas eficaces para prevenir y descubrir los delitos que en el futuro pudieran cometerse con los medios o bajo la cobertura de la persona jurídica.*

3. ENTORNO DE CONTROL

3.1 Líneas de defensa

El Modelo se encuentra basado en el sistema de líneas de defensa el cual permite establecer distintos niveles de control que, a su vez, dan lugar a una mayor capacidad de gestión y de eficacia del Modelo. Las líneas de defensa, mencionadas serán las siguientes:

1. El conjunto de los miembros GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES.
2. La figura del Órgano de Supervisión y Control.
3. Auditoría interna

Esta auditoría interna, tendrá lugar con una periodicidad máxima de cada 2 años, con el fin de evitar la desactualización del Modelo.

Las líneas de defensa se encuentran bajo el paraguas de control del Órgano de Supervisión y Control de GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES, así como del propio Consejo de Administración.

3.2 Segregación de funciones

El correcto funcionamiento del MPD descansa en el desempeño global de todos los miembros de GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES en su conjunto. Es por ello por lo que, desde GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES, se es consciente de la importancia de trasladar

este mensaje a todos sus miembros, así como de que se encuentren debidamente definidas las responsabilidades y obligaciones de cada uno ellos en relación con el Modelo.

Para lo anterior, desde GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES, se ha establecido una adecuada segregación de funciones, de tal forma que, todos sus miembros puedan distinguir de forma clara la estructura jerárquica con el fin de identificar quién es el responsable de cada área, de tal forma que puedan conocer el funcionamiento del proceso operativo y el desarrollo de las funciones encomendadas.

El establecimiento de esta segregación de funciones permite una mayor eficacia del Modelo, así como una mayor facilidad de supervisión del mismo, generando un entorno de control más estable.

3.3 Órganos de control y responsabilidades

Las funciones de cada uno de los integrantes que componen la estructura de responsabilidades y autoridad del MPD de GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES son las que se resumen a continuación:

3.3.1 Consejo de Administración

El Consejo de Administración es el máximo órgano responsable de la adopción y ejecución eficaz del Modelo de Prevención de Delitos de GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES. En este sentido, es su responsabilidad la designación del Órgano de Supervisión y Vigilancia del Modelo (Órgano de Supervisión y Control), y el establecimiento y aprobación de sus competencias.

Consciente de la importancia de la supervisión del Modelo de Prevención de Delitos, asume la responsabilidad de adoptar las medidas precisas: dotar de los medios materiales, humanos y técnicos necesarios, y solicitar la revisión externa, que complemente la que internamente se haya desarrollado, cuando sea preciso.

3.3.2 Órgano de Supervisión y Control

GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES ha nombrado a un organismo para el ejercicio de este cargo, conformado por los siguientes miembros:

- Directora Financiera
- Responsable de Personas
- Gestora de proyectos

Este nombramiento ha sido aprobado directamente por el Consejo de Administración de GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES, en aras de mostrar su compromiso con el desempeño compliance penal dentro de LA COMPAÑÍA.

La designación de esta figura ha sido realizada con base en criterios técnicos y personales buscando la concurrencia de:

- Capacitación y conocimientos técnicos adecuados para el desempeño de funciones, ya que cuenta con formación que permite comprender e interpretar debidamente todo el espectro del Modelo.
- Valores personales y profesionales, igual que con el resto de los miembros de GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES, esta figura comulga con los valores personales y profesionales que rigen en LA COMPAÑÍA.
- Posición de responsabilidad dentro de LA COMPAÑÍA, ocupando carga de responsabilidad, que permite que el resto de miembros de la Compañía valoren la relevancia de estas funciones y puedan colaborar activamente con esta función.

El nombramiento de este órgano ha sido comunicado debidamente a todos los miembros de GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES, haciendo referencia a su importancia de su labor para con la Compañía.

En relación con las funciones de esta figura:

- Velar por el cumplimiento del marco normativo relativo a la Prevención y Detección de Delitos y asesorar al Consejo de Administración y al resto de órganos de gobierno de la Sociedad con la finalidad de garantizar unos estándares de calidad y transparencia.
- Llevar a efecto la aplicación, implantación, revisión y control del cumplimiento del Código Ético y de Conducta, así como del resto de normas, manuales, protocolos y procedimientos que se aprueben en la Sociedad.
- Recibir las comunicaciones remitidas a través del canal ético de comunicación regulado en el Código Ético y de Conducta, y tramitar los correspondientes expedientes de investigación, emitiendo las resoluciones oportunas sobre los expedientes tramitados, todo ello de conformidad con el procedimiento del canal ético de comunicación.

- Realizar un análisis de riesgos anual cuando se produzcan cambios importantes en la Sociedad, o en las leyes aplicables, así como de minimizar los riesgos detectados mediante la implementación de los procedimientos y controles pertinentes. Dicho análisis recogerá la probabilidad y el grado de impacto en relación con las diferentes conductas incluidas en los tipos penales que pudieran ser imputados a la Sociedad en función de su ámbito de actuación.
- Elaborar, cuando lo considere conveniente, un plan de comprobación de la aplicación del Sistema de Prevención y Detección de Delitos mediante la realización de auditorías aleatorias sobre las áreas de actividad de la Sociedad. Para ello, determinará las personas encargadas de llevarlas a cabo, el período a auditar, la descripción de la prueba y sus resultados. Cuando el resultado de dichas auditorías no resultase satisfactorio, el Órgano de Supervisión y Control elaborará un plan de subsanación y mejoras a los efectos de su validación por los miembros del Consejo de Administración.
- Analizar la eficacia de los procedimientos y controles establecidos en la Sociedad y elaborar las propuestas de mejora necesarias.
- Proponer la elaboración de normas, reglamentos, códigos y demás documentación de uso interno, que establezcan los controles que eviten o minimicen las amenazas y escenarios de riesgo detectados, en materia de prevención de delitos.
- Difundir entre los profesionales de la Sociedad la normativa interna relativa a la Prevención y Detección de Delitos y, en concreto, el Código Ético y de Conducta.
- Atender las consultas y/o denuncias que sean comunicadas a través del Canal de Denuncias (o a través de cualquier otro mecanismo), su correspondiente respuesta y/o la investigación y propuesta motivada de resolución. En caso de que en la denuncia esté implicado o se dirija hacia el Órgano de Supervisión y Control, el denunciante deberá remitir la comunicación a uno de los miembros del Consejo de Administración.
- El Órgano de Supervisión y Control remitirá al Consejo de Administración un informe anual de revisión del estado del Sistema de Prevención y Detección de Delitos de la Sociedad.
- Deberá informar anualmente mediante la emisión del informe anual de revisión del estado del Sistema de Gestión de Compliance de la Sociedad al Consejo de Administración sobre la evolución del Sistema, concretamente sobre:

- Resultados del análisis de riesgos.
- Plan de Mejora.
- Plan de Formación.
- Denuncias efectuadas y su resultado.
- Procedimientos, controles y normas.
- Cualquier otra cuestión que considere oportuna.

Este órgano cuenta con independencia y autonomía suficientes para poder llevar a cabo las funciones que le han sido encomendadas. De la misma forma, su nombramiento y responsabilidad han sido trasladadas debidamente a todos los miembros de GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES.

3.3.3 Responsable de área/ Funciones Directivas/ Dueños de controles

Se trata de personal que ejerce funciones ejecutivas en GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES, tanto en la gestión o administración de los fondos como en las áreas de soporte. Este colectivo de personas tiene atribuidas las siguientes responsabilidades:

- Velar por la integridad de los riesgos penales identificados en el MPD, de acuerdo con las funciones y responsabilidades que cada uno desarrolle. Especialmente en el caso de que se produzcan cambios significativos que requieran evaluar riesgos penales.
- Evaluar la integridad de los controles del MPD, asegurando que mitigan adecuadamente los riesgos identificados, así como su suficiencia; cerciorándose de que son efectivos, ejecutándose de acuerdo con lo recogido en el MPD.
- Diseñar y proponer mejoras en la actualización de controles o riesgos penales aplicables al MPD.
- Colaborar activamente, diligentemente y con el máximo rigor y profesionalidad en el proceso de autoevaluación y en la certificación de aquellos controles bajo su responsabilidad.
- Participar activamente en la llevanza a la práctica de los planes de acción o de subsanación identificados y aprobado por el Consejo de Administración.

- Formarse, y concienciar al personal bajo su responsabilidad, acerca del alcance e impacto que tiene la comisión de delitos en la organización, así como de las directrices puestas en marcha para su prevención, el MPD.
- Custodiar las evidencias que permitan demostrar el ejercicio efectivo de los controles del MPD.
- Evaluar, junto con el Órgano de Supervisión, la probabilidad de comisión de riesgos penales.

3.4 Identificación y valoración de los riesgos penales aplicables a GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES

El proceso de identificación de los riesgos penales, a los que está expuesto GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES por su actividad, ha seguido el siguiente esquema de trabajo:

- En primer lugar, se han identificado los principales riesgos penales susceptibles de afectar a GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES por razón de su actividad, contrastando además los riesgos y controles detectados en el Sistema de Gestión de Compliance de la Sociedad elaborado con anterioridad.
- A continuación, los riesgos penales identificados se han asociado a las principales áreas funcionales de GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES, con el objetivo de elaborar una ficha de riesgos penales, donde, además, se contempla (i) la probabilidad de ocurrencia del riesgo penal y (ii) la magnitud del impacto de dicho riesgo, de acuerdo con el modelo de valoración de riesgos penales de GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES.
- Una vez analizados y valorados los riesgos penales, éstos han sido contrastados con los representantes de las diferentes áreas funcionales de GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES, con el objeto de confirmar que los riesgos penales identificados han sido correctamente asociados a las mismas, evitando así posibles insuficiencias o carencias en el análisis.
- Finalmente, se ha asociado a cada uno de los riesgos penales identificados, los controles existentes en GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES que permiten mitigar o, en su caso, detectar la ocurrencia de un hecho delictivo en el seno de la organización.

4. MECANISMO DE CONTROL

4.1 Controles y procedimientos

GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES se caracteriza por una alta concienciación y nivel de control, con la finalidad de salvaguardar los intereses: (i) de la propia GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES (ii) de las personas que se relacionan con esta; (iii) del mercado; y (iv) la cultura y valores que se consideran dignos de protección. Todo ello obedeciendo a los altos estándares éticos autoimpuestos, y a la vigilancia de la conservación del alto nivel reputacional de GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES.

GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES dispone de una estructura de control de tres niveles:

- Nivel 1: Políticas globales

Son aquellas que establecen los valores y principios éticos que marcan las pautas de actuación de todos los miembros de GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES en el desempeño de sus funciones profesionales.

En este sentido GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES cuenta con un Código Ético y de Conducta, que constituye un instrumento para expresar la misión, los valores, principios y normas éticas que configuran la filosofía de la entidad y permitir que se puedan determinar procedimientos y expectativas que hagan previsible su actuación.

- Nivel 2: Normas internas que regulan la operativa

Son aquellas normas o protocolos que, siguiendo las directrices generales contenidas en las políticas corporativas de carácter global, describen el marco de actuación concreto que debe ser observado en la ejecución de tareas específicas, como puede ser un Política Anticorrupción.

- Nivel 3: Controles y procedimientos operacionales

En esta categoría se engloban aquellos controles y procedimientos, tanto manuales como automáticos, cuyo objetivo es anticiparse a la ocurrencia de eventos, errores o irregularidades que puedan suponer la comisión de un hecho delictivo en el seno de GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES.

4.2 Procedimientos de prevención, detección y reacción

En el contexto del MPD, GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES lleva a cabo las siguientes actividades para la prevención o detección de la comisión de hechos delictivos y que, en su caso, le permiten estructurar su respuesta ante estos ilícitos penales:

- Actividades de Prevención

El objetivo de estas actividades consiste en prevenir potenciales incumplimiento o violaciones del MPD y, por lo tanto, mitigar la probabilidad de comisión de hechos delictivos en el seno de GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES.

En este ámbito, las principales actividades realizadas son (i) la identificación de actividades con riesgo de comisión de delitos; (ii) la implementación y ejecución de controles preventivos; y (iii) la comunicación y formación del personal.

- Actividades de Detección

El objetivo de este segundo grupo de actividades se centra en detectar incumplimientos del MPD, resultado de un funcionamiento inefectivo de los controles preventivos, como consecuencia de errores en la ejecución de dichos controles, ya sea de forma involuntaria, o como consecuencia de actitudes malintencionadas que conlleven dolo o engaño.

En este ámbito, el principal medio con el que cuenta GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES es la existencia de un canal de denuncias que permite comunicar la existencia de irregularidades o comportamientos indebidos.

- Actividades de Reacción o respuesta

El objetivo de las actividades de reacción es establecer pautas de actuación sobre cómo debe actuar GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES una vez se ha tenido conocimiento de la existencia de conductas delictivas en su seno.

Para este fin, GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES cuenta con (i) procedimientos internos de investigación que vendrán recogidos en el Procedimiento para la Gestión de Comunicaciones Recibidas en el Sistema Interno del Grupo Castilla Termal Hoteles.

4.3 Comunicación interna

El sistema de comunicación interna se encontrará gestionado, en primera instancia, por el Comité del Canal de Denuncias, para dotar de una la máxima independencia y confidencialidad a las posibles denuncias.

GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES ha previsto este Canal de Denuncias, del que podrán hacer uso los empleados y directivos de GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES, los cuales, a su vez, tienen la obligación de informar, a través de los cauces establecidos para tal fin, de cualquier irregularidad de la cual tengan constancias:

- Incumplimientos del Código Ético y de Conducta.
- Incumplimientos del resto de normativa interna.
- Actos que puedan ser considerados delictivos.

GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES pone a disposición de sus miembros un Canal de Denuncias:

CANAL DE DENUNCIAS

El funcionamiento de esta Canal de Denuncias se encuentra regulado en la Política del Sistema Interno de Información de Infracciones y Defensa del Informante y en el Procedimiento para Gestión de Comunicaciones Recibidas en el Sistema Interno del Grupo Castilla Termal Hoteles.

Las comunicaciones se encuentran gestionadas por un Comité del Canal de Denuncias que, una vez analizadas, pueden tomar las medidas que se estimen oportunas para aquellos casos que lo requieran.

Cualquier empleado o directivo de GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES podrá hacer uso del Canal de Denuncias, para comunicar cualquier tipo de actuación de las mencionadas al inicio de este apartado. Asimismo, este canal podrá ser utilizado para realizar cualquier consulta sobre las cuestiones previas mencionadas.

La información básica que deberá recoger toda comunicación será la siguiente:

- Argumentos o evidencias veraces, precisas y constatables que soporten la comunicación.
- Persona o colectivo sobre el que se reporta la comunicación.

GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES prohíbe la adopción de cualquier tipo de represalia contra cualquier persona que comunique de buena fe un incumplimiento o irregularidad de los que han sido enumerados.

Las comunicaciones que se reciban generarán expedientes, los cuales serán tratados con la máxima confidencialidad.

De igual forma, las comunicaciones que se realicen a través del Canal podrán ser anónimas, a elección del denunciante que realice la comunicación, dando así cumplimiento a uno de los extremos previstos por la Directiva 2019/1937, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que denuncian infracciones de la legislación de la Unión Europea.

No obstante, GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES rechazará aquellos supuestos de comunicaciones que se hubieren realizado con mala fe, o sin fundamento, buscando el perjuicio arbitrario del denunciado, pudiendo iniciar una investigación al respecto (y establecer, en su caso, una sanción).

GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES garantiza la confidencialidad y protección de aquellos miembros de LA COMPAÑÍA que informen de las infracciones cometidas frente a represalias, discriminaciones y cualquier otro tipo de trato injusto. No pudiéndose adoptar ninguna represalia o acto que pueda tener una consecuencia negativa para aquel empleado o directivo, por el hecho de haber cumplido con su obligación de comunicar cualquier hecho que pudiera ser constitutivo de una infracción.

La Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales regula, en su artículo 24, los sistemas de denuncias internas. Con esta nueva regulación, se reconoce la licitud de las denuncias internas incluso las realizadas anónimamente, con el fin de promover y facilitar el uso de los canales de denuncias internos en las empresas. Asimismo, se respeta lo dispuesto por la mencionada Directiva de *Whistleblowing* (2019/1937, de 23 de octubre de 2019).

GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES se asegura de comunicar a las partes interesadas (empleados, directivos) la existencia del Canal y su publicación en la Intranet.

GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES asegura la confidencialidad del comunicante. Por esa razón, desde el primer momento de la comunicación interna que no resulte anónima, se informará al comunicante que su identidad se mantendrá confidencial durante el desarrollo y una vez finalizado el proceso y que no será divulgada a ni a la persona incriminada y a los mandos directivos del empleado.

4.4 Formación

4.4.1 Objetivos

GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES tiene encomendado el desarrollo e implantación de un plan de formación, en el cual se incluye la formación en materia de prevención de delitos. Las acciones formativas están dirigidas a todos los empleados y directivos tienen como objetivo crear una férrea cultura de cumplimiento y de prevención que demuestre el elevado grado de compromiso e implicación existente sobre este ámbito en el seno de la entidad y de aquellas filiales y entidades dependientes de la misma.

La formación es un elemento esencial en el Modelo de Prevención de Delitos que contribuye a concienciar sobre la importancia de actuar con el máximo respeto a la normativa de aplicación, tanto a nivel legislativo como a nivel interno (Ej.: Código Ético), con el fin de evitar el riesgo de realizar conductas ilícitas o contrarias a la normativa interna, en el desarrollo de sus actividades profesionales. Además, permite enseñar sobre la forma de actuar respecto a los riesgos penales para evitarlos, detectarlos o gestionarlos conforme a este Manual.

4.4.2 Planificación

La formación se desarrollará mediante planes anuales formativos previamente diseñados y consensuados con todos los departamentos de la entidad. No obstante, la formación no será homogénea para todos los empleados y directivos, debiendo ser adaptada a la actividad que desempeñe cada persona.

En este sentido, el contenido, frecuencia, periodicidad y forma de impartir la formación estará adecuada a las responsabilidad y funciones que correspondan a cada miembro de la sociedad.

En términos generales, el plan de formación detallará necesariamente los siguientes puntos:

- Método de formación: online o presencial.
- Contenido de la formación, duración y destinatarios de la misma.
- Mecanismo para la verificación de la formación, de forma que sea posible valorar la adecuación de la misma, controlar la asistencia de los participantes y, evaluar los conocimientos de los participantes.
- Programación de la formación, respecto al momento en que se debe impartir la formación. Obligatoriamente se programará una formación dirigida a todo el equipo y directivos cada vez que se produzca un cambio normativo o cambien las circunstancias de la sociedad (línea de negocio, normativa, ámbito geográfico, etc.).

4.4.3 Objetivos

La formación deberá incluir las siguientes materias:

- El Modelo de Prevención de Delitos: Código Ético y de Conducta, Políticas de Prevención de Delitos, Informe de Riesgos y Manual de Compliance.
- Marco normativo de prevención de delitos y Políticas internas.
- Obligaciones de prevención, detección, y comunicación de infracciones o irregularidades. Así como, las consecuencias tanto personales como para la entidad de no cumplir con dichas obligaciones.
- Patrones de riesgos que pueden producirse en el curso de las relaciones de negocio con un enfoque adaptado a cada área y como reconocer las circunstancias en las que se puede materializar el riesgo.
- Técnicas y métodos que pueden ayudar a la prevención y detección de riesgos penales para evitar su materialización.
- Formación sobre el Canal de denuncias tanto a nivel teórico, explicando la necesidad de comunicar sus dudas, preocupaciones o sospechas, como a nivel práctico, explicando el uso de la herramienta.

4.4.4 Sistema disciplinario

Los incumplimientos del presente Manual de Compliance, del Código Ético y de Conducta o de cualquier otro documento que forme parte del Sistema de Gestión del Riesgo Penal de GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES, que sean detectados a través del proceso de seguimiento y evaluación, por denuncia interpuesta en el Canal de Denuncias o por cualquier otro medio, serán comunicados al Órgano de Supervisión y Control, como responsable de la gestión de aquellos incumplimientos de los que tenga conocimiento.

El incumplimiento de este Manual y de la normativa interna relacionada podrá dar lugar a la aplicación de sanciones laborales, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas, civiles o penales que pudieran derivarse de los hechos.

Comportamientos sancionables

Serán sancionables, conforme a la legislación laboral vigente, los siguientes comportamientos:

- Omitir la denuncia de un incumplimiento del Código Ético y de Conducta o de la normativa interna cuando se tenga conocimiento del mismo.

- Presentar denuncias falsas con la intención de perjudicar a un tercero.
- Ejercer cualquier tipo de represalia, discriminación o acoso contra personas que hayan presentado una denuncia o colaborado en una investigación.
- Incumplir las disposiciones contenidas en este Manual, ya sea de forma activa u omisiva.

Marco normativo aplicable

El régimen disciplinario aplicable será el previsto en la legislación laboral vigente, incluyendo, en particular, el Estatuto de los Trabajadores y el convenio colectivo sectorial que resulte de aplicación a GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES.

Consecuencias para socios de negocio

En el caso de socios de negocio sujetos a esta Política (como proveedores, contratistas, clientes u otros terceros), el incumplimiento podrá dar lugar a:

- La rescisión de la relación contractual o de los acuerdos comerciales suscritos.
- La exigencia de responsabilidades legales conforme a la normativa aplicable (civil, mercantil, penal, entre otras).

Comunicación a autoridades

En los casos en que los hechos revistan una especial gravedad, LA COMPAÑÍA podrá ponerlos en conocimiento de las autoridades competentes, colaborando activamente con las investigaciones que pudieran derivarse.

Este régimen sancionador tiene como finalidad proteger la integridad del sistema de cumplimiento normativo, garantizar la coherencia en la aplicación de los principios éticos de GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES y preservar la legalidad en todas sus actuaciones.

4.4.5 Aprobación y difusión

El Consejo de Administración de GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES, como máximo Órgano encargado de impulsar el Modelo, es el encargado de aprobar el presente documento de "Manual de Prevención de Delitos". No obstante, esta aprobación quedará supeditada a una primera revisión por parte del Órgano de Supervisión y Control, el cual se

encargará, asimismo de proponerlo para aprobación de cualquier actualización al Consejo de Administración de GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES.

La difusión entre los directivos y empleados se realizará por un medio que permita tener constancia de la recepción de la notificación, así como de la fecha. La acreditación de la notificación efectuada se custodiará junto con el original de la versión del documento difundido.

Se asegurará que todos los directivos y empleados puedan acceder a la versión electrónica actualizada del Manual y de las Políticas a través de los sistemas ofimáticos de GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES habilitados a tal efecto.

En lo respectivo a los proveedores de servicios que colaboran con GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES, la Compañía promoverá la adopción de controles y procedimientos oportunos en la medida que sea aplicable.

4.4.6 Supervisión y Mantenimiento del Modelo

GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES llevará a cabo revisiones periódicas (máximo cada dos años) ya sea internamente o por parte de un experto independiente, con el objetivo de que se determine:

- La validación del Modelo de Prevención de Delitos de GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES, de acuerdo con los preceptos establecidos en la legislación vigente.
- Que el MPD incluye las medidas de control adecuadas y eficaces, tanto en su diseño como en su efectividad operativa, para prevenir y detectar los delitos que aplican a GRUPO CASTILLA TERMAL HOTELES.