



# INFORME DE COMPLIANCE

Resultados del Sistema de Evaluación y Gestión de  
Riesgos Legales de Carácter Penal

---

## SISTEMA DE GESTIÓN DE COMPLIANCE PENAL EN HOTEL PARADISE PARK, S.L.



## Contenido

<b>1. Consideraciones generales.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Objeto y alcance.....</b>	<b>10</b>
<b>3. Marco normativo. ....</b>	<b>12</b>
<b>4. Identificación y descripción del informe.....</b>	<b>13</b>
4.1 Introducción: Liderazgo y compromiso. ....	13
4.1.1 Autoevaluación preliminar de cumplimiento de Compliance Penal. .	13
4.1.2 Nombramientos y Compromisos. ....	14
4.1.3 La Política de Compliance Penal .....	14
4.1.4 Recursos económicos para Compliance. ....	15
4.2 Información General de la Organización.....	16
4.2.1 Presentación General.....	16
4.2.2 Objeto Social.....	17
4.2.3 Órganos de la sociedad. ....	17
4.2.4 Ubicación geográfica.....	17
4.2.5 Principales magnitudes económicas y financieras. ....	17
4.2.6 Misión, visión y valores. ....	18
4.3 Contexto de la organización. ....	18
4.3.1 Determinación de las relaciones externas.....	18
4.3.2 Determinación de las relaciones internas.....	25
4.3.3 Grupos de interés (Partes interesadas).....	40
4.4 Análisis de los procedimientos y procesos. ....	42
4.4.1 Procesos de la empresa y controles. ....	42
4.4.2 Mapa de Procesos. ....	44
4.5 DAFO.....	46
4.5.1 Análisis DAFO.....	46
4.6 Tendencias y datos financieros. ....	47
4.6.1 Comparativa de Balance de situación de 2 ejercicios. ....	48
4.6.2 Comparativa Cuenta de Pérdidas y Ganancias de 2 ejercicios.....	51
4.6.3 Ratios relevantes y ratios significativos.....	52
<b>5. Identificación de los riesgos penales.....</b>	<b>57</b>
5.1. Análisis de la responsabilidad penal.....	57
5.2 Pasos a seguir para realizar el análisis de los riesgos penales: .....	60
5.3.- Alcance del sistema de gestión de riesgos penales. ....	61
5.3.1 Objetivo.....	62



5.3.2 Procedimiento. ....	62
5.3.3 Factores internos referidos a la comprensión de la organización y su entorno. ....	63
5.4.- Desarrollo de las incidencias significativas detectadas. ....	64
5.5 Gestión de riesgos identificados. ....	66
5.5.1 Metodología de gestión de riesgos.....	66
5.5.2 Matriz de riesgos. ....	80
5.5.3 Análisis de los impactos. ....	85
5.6 Principales conclusiones y resultados de la gestión de riesgos.....	89
5.6.1 Riesgos identificados: inherentes y residuales.....	89
5.6.2 Identificación, evaluación, monitoreo, mitigación y control.....	94
5.6.2 Órgano de Compliance. ....	102
<b>6. Manual y elementos de apoyo.....</b>	<b>103</b>
6.1 Manual del sistema de prevención de delitos. ....	103
6.2 Código Ético y de Conducta. ....	103
<b>7. Comunicación de incumplimiento de irregularidades. ....</b>	<b>105</b>
7.1 Sistema disciplinario. ....	105
7.2 Canal de Denuncias/incidencias.....	105
<b>8. Formación en materia de Compliance.....</b>	<b>107</b>



## 1. Consideraciones generales.

La entrada en vigor de la Reforma del Código Penal, aprobada por la Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, el día 23 de diciembre de 2.010, supuso un cambio en cuanto a la responsabilidad de las personas jurídicas. Cinco años después, la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, ha introducido una importante modificación del art. 31 bis, reformando parcialmente el art. 66 bis e introduciendo tres nuevos artículos; 31 ter, 31 quater y 31 quinquies que, con la única novedad de extender en este último el régimen de responsabilidad a las sociedades mercantiles públicas, reproducen el contenido de los apartados 2º, 3º, 4º y 5º del art. 31 bis original. Consecuencia de lo anterior, se ve modificada la responsabilidad penal de las personas jurídicas, imputando dicha responsabilidad desde una doble vertiente:

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.

Delitos cometidos en el ejercicio de actividades sociales, por cuenta y en beneficio directo o indirecto de la persona jurídica, 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.

No obstante, como recoge la norma, la persona jurídica quedará exenta de responsabilidad penal si 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 vigilancia y control idóneas para prevenir delitos de



la misma naturaleza o para reducir de forma significativa el riesgo de su comisión.

Adicional a lo anterior, deberá confiar la supervisión del funcionamiento y del cumplimiento del modelo de prevención implantado 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.

También será necesario que se haya realizado el tipo eludiendo fraudulentamente los modelos de organización y de prevención y que no se haya 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 que tiene encomendadas estas funciones.

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.

Mención especial merecen las personas jurídicas de pequeñas dimensiones en las que las funciones de supervisión podrán ser asumidas directamente por el órgano de administración. A estos efectos, se entenderán por tales, aquellas que estén autorizadas a presentar cuenta de pérdidas y ganancias de manera abreviada.

La norma especifica los requisitos que deberán cumplir los modelos de organización y gestión. En concreto:

- I. Identificarán las actividades en cuyo ámbito puedan ser cometidos los delitos que deben ser prevenidos.



- II. 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.
- III. Dispondrán de modelos de gestión de los recursos financieros adecuados para impedir la comisión de los delitos que deben ser prevenidos.
- IV. Impondrán la obligación de informar de posibles riesgos e incumplimientos al organismo encargado de vigilar el funcionamiento y observancia del modelo de prevención.
- V. Establecerán un sistema disciplinario que sancione adecuadamente el incumplimiento de las medidas que establezca el modelo.
- VI. 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.

Estos preceptos de obligado cumplimiento deben llevar a las empresas a regular un sistema de actuación que les permita colaborar activamente en la prevención y detección de los delitos que pudieran cometerse en su sede y que estén tipificados como tales por el Código Penal.

Como recoge la Circular 1/2016 de la Fiscalía General del Estado, sobre la responsabilidad penal de las personas jurídicas conforme a la reforma del Código Penal efectuada por la Ley Orgánica 1/2015: "*Naturalmente, promover que las personas jurídicas se estructuren dotándose de sistemas organizativos y de control que, entre otras cosas, tiendan a evitar la comisión de delitos en su seno o, al menos, lograr su descubrimiento constituye un objetivo loable y merece una valoración positiva.*"



No obstante lo anterior, advierte la Fiscalía que los modelos de organización y gestión o programas de cumplimiento normativo no deben tener por objeto evitar la sanción penal de la empresa, sino promover una verdadera cultura ética empresarial interna.

A tal efecto, se especifican algunas de las características que deberán tener los programas como son las de claridad, precisión y eficacia. En las empresas de cierto tamaño, es importante la existencia de aplicaciones informáticas que controlen con la máxima exhaustividad los procesos internos de negocio de la empresa. En general, pues depende del tamaño de la empresa, ningún programa de compliance puede considerarse efectivo si la aplicación central de la compañía no es mínimamente robusta y ha sido debidamente auditada.

Partiendo de las premisas anteriormente expuestas, procede centrarnos en aquellos delitos eventualmente imputables a la persona jurídica. Para ello será necesario que la persona jurídica sea susceptible de cometer delitos a través de sus representantes legales, administradores de hecho o de derecho y trabajadores, siempre y cuando:

- Actúen en nombre o por cuenta de la persona jurídica.
- En provecho de la misma.
- En el ejercicio de sus actividades sociales.
- No se hayan adoptado las debidas medidas de control interno.

A efectos del presente informe cabe señalar que la persona jurídica será responsable aun cuando la persona física que efectivamente cometa el delito no sea determinable, concurren eximentes respecto de la culpabilidad del delito o el autor del delito fallezca o se encuentre en paradero desconocido.

Otro aspecto para tener en consideración es el hecho de que las penas aplicables a las personas jurídicas se consideran siempre graves y podrán encuadrarse en el siguiente listado:



- a) Multa por cuotas o proporcional.
  
- b) Disolución de la persona jurídica, la cual, producirá la pérdida definitiva de su personalidad jurídica, así como la de su capacidad de actuar de cualquier modo en el tráfico jurídico, o llevar a cabo cualquier clase de actividad, aunque sea lícita.
  
- c) Suspensión de sus actividades por un plazo que no podrá exceder de cinco años.
  
- d) Clausura de sus locales y establecimientos por un plazo que no podrá exceder de cinco años.
  
- e) Prohibición de realizar en el futuro las actividades en cuyo ejercicio se haya cometido, favorecido o encubierto el delito. Esta prohibición podrá ser temporal o definitiva. Si fuere temporal, el plazo no podrá exceder de quince años.
  
- f) Inhabilitación para obtener subvenciones y ayudas públicas, para contratar con el sector público y para gozar de beneficios e incentivos fiscales o de la Seguridad Social, por un plazo que no podrá exceder de quince años.
  
- g) Intervención judicial para salvaguardar los derechos de los trabajadores o de los acreedores por el tiempo que se estime necesario, que no podrá exceder de cinco años.

Con carácter general, la imposición de una sanción grave siempre lleva asociada una pena de multa a la persona jurídica, si bien, la cuantía de la multa estará vinculada al tipo de delito cometido.

En este sentido, el nuevo art. 66. bis del Código Penal recoge los criterios de valoración que servirán para determinar la imposición de una u otra pena, que son los siguientes:





- Valoración de la necesidad de imponer la pena prevista para prevenir la continuidad de la actividad delictiva o de sus efectos.
- Valoración de las consecuencias económicas y sociales de la pena, especialmente para los trabajadores.
- Identificación del puesto que ocupaba en la estructura organizativa la persona física u órgano que incumplió el deber de control.

Por otra parte, hay que tener en cuenta que la transformación, fusión, absorción o escisión de una empresa no extingue su responsabilidad penal, que se trasladará a la entidad transformada, fusionada, absorbida o escindida, si continúa con su actividad económica, clientes, proveedores y empleados.

Es especialmente importante determinar las responsabilidades penales en el ámbito corporativo de las empresas en caso de grupo de empresas, filiales e incluso de subcontrataciones, que hasta ahora podían quedar diluidas bien en el organigrama vertical de la empresa, bien a través de estructuras societarias opacas.

Aun cuando el legislador no ha establecido nada al respecto al introducir la responsabilidad penal de las personas jurídicas a nuestro ordenamiento jurídico, sí existen otra serie de conductas en las que se ha establecido la responsabilidad en cadena de todas las empresas que participan en un hecho.

A modo de ejemplo nos encontramos con la responsabilidad establecida en materia de prevención de riesgos laborales de todas las empresas que participan en una construcción, a través de filiales o subcontratas, en el caso de accidentes laborales, ya sea responsabilidad administrativa o penal por la comisión de un delito contra los derechos de los trabajadores.



Por ello, entendemos que, cuando un delito sea cometido por una filial totalmente autónoma o un subcontratista, si se puede probar que ambas empresas constituyen una unidad económica con un centro de decisión único o que ambas empresas aparecen como beneficiarias de los efectos del delito, también resultará imputable la matriz, estableciéndose una especie de responsabilidad penal en cadena.

No obstante, existe la posibilidad de que la Organización pueda justificar un comportamiento suficientemente diligente en orden a la exoneración o atenuación de su responsabilidad.

Consecuencia de lo anterior surge el llamado "Corporate Compliance", que obliga a las sociedades a incrementar las medidas de control interno relativas al cumplimiento de obligaciones y la prevención de delitos en el ámbito societario (prevención de corrupción, blanqueo de capitales, riesgos laborales, uso de información privilegiada, utilización de herramientas informáticas, etc.).

El "Corporate Compliance" permite aminorar responsabilidades, siempre y cuando la implantación de medidas de prevención y/o descubrimiento de delitos se realice antes de la apertura del juicio oral y se acrediten en este, aunque no se haya podido hacer en la instrucción.

En conclusión, toda vez que las personas jurídicas incorporen unos programas de prevención de delitos y cumplimiento normativo, así como unas sólidas medidas de prevención y vigilancia, podrán verse exoneradas o atenuada su responsabilidad penal.

## **2. Objeto y alcance.**

A lo largo de este informe de gestión se facilita una amplia información de los riesgos a los que se enfrenta la entidad, el modo en el que se gestionan y controlan. Se proporciona a la Dirección de la organización la orientación para



establecer, desarrollar, implementar, evaluar, mantener y mejorar un sistema de gestión de riesgos de cumplimiento eficaz y que genere respuesta por parte de la organización.

También se detallan las acciones que la entidad debe adoptar para minimizar su ocurrencia y mitigar su severidad.

Las directrices sobre un sistema de gestión de riesgos de compliance penal son aplicables a todo tipo de organizaciones. El alcance de la aplicación de estas directrices en el caso que nos ocupa se ha realizado en base al tamaño, estructura, naturaleza y complejidad de la organización.

El resultado del presente informe se basa en los principios de buen gobierno, proporcionalidad, transparencia y sostenibilidad.

De esta forma, en cumplimiento con la normativa dispuesta en el Código Penal Español y en las normas de desarrollo de este, mediante el presente informe, el Directorio de la entidad dejará constancia del cumplimiento de lo dispuesto en materia de control interno de riesgos penales según la legislación española, con las particularidades y precisiones que a continuación se detallan:

- Eficacia y eficiencia del sistema de control interno.
- Análisis y gestión de riesgos.
- Cumplimiento normativo.



### 3. Marco normativo.

Uno de los aspectos más importantes a la hora de definir el ámbito de aplicación del presente informe, es hacer un estudio de la normativa aplicable a la corporación, con el objetivo de saber qué leyes les son de aplicación, para poder establecer qué materias estarían dentro del alcance del Programa.

Ciñéndonos al objeto del presente informe, la normativa de aplicación que ha sido tomada en cuenta a la hora de analizar los riesgos de carácter penal es la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, y su normativa de desarrollo que resultan de aplicación a HOTEL PARADISE PARK y que constan en el **Anexo 1** “*Inventario de normas y órganos reguladores*”, documento que tendrá que ser mantenido actualizado por parte de la propia entidad.



## 4. Identificación y descripción del informe.

La correcta identificación de los objetivos y la hoja de ruta que se ha desarrollado en la organización resulta vital para la realización de la evaluación de impacto y, por lo tanto, en este apartado se ofrece la información definida por los responsables del proyecto.

De acuerdo con lo anterior, los aspectos a tener en cuenta respecto de la licencia del que trae causan el presente informe de análisis de riesgos en materia de Corporate Compliance, son los siguientes:

### 4.1 Introducción: Liderazgo y compromiso.

#### 4.1.1 Autoevaluación preliminar de cumplimiento de Compliance Penal.

La modificación del Código Penal Español, en vigor a partir del día 1 de Julio de 2015, prácticamente obliga a disponer de modelos de prevención penal, no porque lo exija literalmente, sino porque su ausencia conlleva la imposibilidad de que la persona jurídica quede exenta de responsabilidad penal cuando se cometen ciertos delitos en su seno.

La exención de la responsabilidad penal de la empresa va a depender de que ésta tenga implantado un eficaz programa de cumplimiento normativo penal gestionado por un responsable.

El objeto es determinar la existencia o no de una Cultura de compliance dentro de la empresa, de tal forma que si existe se establezca una redefinición y afianzamiento del sistema de gestión de compliance y si no existe, generarlo desde cero.

Los miembros del Órgano de gobierno y la Alta de dirección respondieron al “*Cuestionario de cultura*” que se adjunta como **Anexo 2, Anexo 3, Anexo 4, Anexo 5 y Anexo 6**, en el cual se trata los requisitos esenciales que debe cumplir



un modelo de prevención penal corporativo, al hilo de lo regulado en el Código Penal.

#### **4.1.2 Nombramientos y Compromisos.**

En el contexto de la implantación del Sistema de Gestión de Compliance Penal en HOTEL PARADISE, PARK, S.L. es requisito indispensable que tanto el Órgano de Gobierno como la Alta Dirección muestren su liderazgo y compromiso en relación con el Sistema de Compliance Penal, tanto en sus funciones de gestión y decisión, como en sus funciones ejecutivas, respectivamente. Ya que, la aplicación de un Sistema de Gestión para la prevención de delitos, poca viabilidad y eficiencia podrá alcanzar, si los más altos órganos de la empresa hacen caso omiso a las directrices que ellos mismos implantan. Además, el buen tono “desde arriba”, es un requisito previo para el buen gobierno corporativo.

De este modo se hace necesario redactar y firmar la evidencia documental que demuestre ese efectivo liderazgo y compromiso de la “cúpula” de la empresa. Es lo que se conoce en el ámbito del cumplimiento normativo, como el “Tone from the top”.

Como **Anexos 7 y 8** se adjuntan los documentos en los que se recoge el “*Compromiso del Órgano de Gobierno*”, y el documento en el que se recoge el “*Compromiso de la Alta Dirección*”, para que, una vez entendido, procedan a fecharlo y firmarlo y así incorporarlo a la estructura de gestión del Sistema de Compliance Penal de HOTEL PARADISE PARK, S.L.

#### **4.1.3 La Política de Compliance Penal**

La Política de compliance penal de HOTEL PARADISE PARK, S.L. es la reflexión documentada que impulsa y aprueba el órgano de gobierno sobre qué objetivos se quieren lograr y como llegar a ellos en cumplimiento normativo. Es el documento que describe las intenciones globales y de orientación de HOTEL PARADISE PARK, S.L. en el cumplimiento de las normas penales. Se dicta en



desarrollo del Código Ético y de Conducta de HOTEL PARADISE PARK, S.L., concretamente de sus principios y de los compromisos de conducta ética y responsable.

Se ha creado el **Anexo 9** “*Política de Compliance*” para HOTEL PARADISE PARK, S.L., documento que deberá ser firmado por el Órgano de Gobierno y adjuntado como evidencia documental y para la gestión de este (control de versiones, histórico de acciones, etc).

Esta política de compliance penal debe:

- Estar disponible como información documentada.
- Comunicarse con un lenguaje e idioma adecuados a los miembros de la organización, así como a los socios de negocio que puedan representar riesgos penales;
- Estar disponible para las partes interesadas, según proceda.

#### **4.1.4 Recursos económicos para Compliance.**

El Código Penal español exige a las empresas para poder optar a la exención de responsabilidad penal, disponer de un Modelo de Prevención y Control para la prevención de los delitos acorde a las exigencias recogidas en su artículo 31 bis. 5.

El punto 3.º del citado artículo recoge explícitamente un requisito de particular importancia: “*Dispondrán de modelos de gestión de los recursos financieros adecuados para impedir la comisión de los delitos que deben ser prevenidos*”.

La necesidad de incluir este punto como requisito responde a la realidad de que, si realmente existe una intención de implantación y ejecución de un modelo de prevención y control, deberá estar dotado de recursos que permitan su correcto desarrollo. En caso de que una compañía no destinare recursos en este sentido, se hace evidente la inviabilidad del proyecto.



Esto se traduce en la necesidad de que las empresas determinen y proporcionen los recursos necesarios para la adopción, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Compliance. Los recursos deben incluir como mínimo, los financieros, tecnológicos y humanos.

**De cara a la elaboración de este informe, se ha requerido a HOTEL PARADISE PARK, S.L. para que informe acerca de la partida presupuestarias en el que prevea la inversión de la organización, en función a su contexto y dimensiones, pero dicha información no ha sido proporcionada. De esta forma, es tarea de la organización y del órgano de Compliance, trabajar en este sentido a fin de acreditar y cumplir con lo dispuesto en el Código Penal.**

## **4.2 Información General de la Organización.**

### **4.2.1 Presentación General.**

La organización es una entidad que se constituyó en Madrid el 28 de abril del año 2003 y que está dedicada a hoteles y alojamientos similares. La Sociedad se encuentra inscrita en el Registro Mercantil de Santa Cruz de Tenerife, y actúa dentro de todo el ámbito nacional.

La organización es un hotel de 4 estrellas con 376 habitaciones, con 190 empleados.

Posee 9 áreas diferenciadas:

- Departamento de Dirección.
- Departamento de Procesos y Medio ambiente.
- Departamento de Recursos Humanos.
- Departamento de Administración.
- Departamento de Servicio Técnico.





- Departamento de Alimentación y Bebidas y Ocio.
- Departamento de Recepción.
- Departamento Comercial y de Reservas.
- Departamento de Pisos y Lavandería.

Se nutre fundamentalmente de empresas de clientes particulares, de agencias de viajes y empresas de Tour operación.

El hotel se ubica en la zona sur de la provincia de Santa Cruz, en la localidad de Los Cristianos, uno de los núcleos turísticos más emblemáticos de la Isla.

Como **Anexo 10** los “*Datos Generales de la Organización*”.

#### **4.2.2 Objeto Social.**

La sociedad tiene por objeto el alojamiento hotelero y similares.

#### **4.2.3 Órganos de la sociedad.**

La Sociedad está regida y administrada por el Consejo de Administración, por los Comités creados al efecto y por el Consejero-Delegado designado, según informe corporativo del Consejo que ha sido proporcionado por HOTEL PARADISE PARK, S.L.

#### **4.2.4 Ubicación geográfica.**

La Empresa tiene su sede en España, concretamente en la isla de Tenerife, en el término municipal de Arona. Su clientela proviene del territorio insular, nacional e internacional.

#### **4.2.5 Principales magnitudes económicas y financieras.**

- Total activos: 36.979.437,44 €.
- Cifra de negocio: 16.576.062,35 €.
- Resultado de explotación: 3.686.246,42 €.
- Resultado neto del ejercicio: 3.101.242,27 €.
- Empleados: 190.



#### **4.2.6 Misión, visión y valores.**

La empresa ha diseñado el proyecto PARADISE PARK SE MUEVE (PPSM) para alcanzar a TODOS los integrantes de la familia Paradise Park. Con él quieren lograr la plena integración de todos los empleados para así poder impulsar y favorecer el desarrollo de esta. Para lograr este fin se han adoptado distintas vías en las que se pretende rentabilizar al máximo todos los recursos (económicos, estructurales, sociales, etc.) y con ello hacer de ésta una empresa rentable, eficaz y que forme parte de la organización.

Los valores que guían a diario la actividad del Hotel son los siguientes:

Personalización del servicio con...

Actitud positiva, favoreciendo y potenciando el...

Respeto y la satisfacción de las personas (Clientes y Empleados)

Austeridad, honestidad y seriedad en el desarrollo de nuestro trabajo.

Dinamismo que facilite el desarrollo personal y profesional, y el...

Interés por el...

Servicio excelente, lo que nos permitirá ser líderes en el sector.

Eficacia, constancia y dedicación como claves importantes del éxito.

Profesional comprometido.

Actividad constante.

Responsabilidad.

Kilos de amabilidad (La sonrisa).

### **4.3 Contexto de la organización.**

#### **4.3.1 Determinación de las relaciones externas.**

##### **4.3.1.1 Empresas asociadas y vinculadas.**

Se analizan en función del estudio y análisis de la información conseguida de la organización, las diferentes conexiones existentes con cada empresa asociada



o vinculada a la primera para poder llevar a cabo un registro de cada una de ellas. En dicho registro se incluye la identificación precisa de cada una de estas empresas, el cálculo proporcional sobre la empresa asociada o, por el contrario, la descripción de la vinculación existente entre las mismas.

La razón de esta acción es entender la red corporativa de la empresa y cómo influye ésta en su actividad económica.

Se entiende por empresa asociada aquella cuando, sin que se trate de una empresa del grupo, la empresa dominante ejerza sobre la empresa asociada una influencia significativa (ostentar el 20% o más de los derechos de voto de los accionistas o socios de esta empresa) por tener una participación en ella que esté destinada a contribuir en su actividad.

Por el contrario, entidad vinculada será el resultado de la relación entre varias empresas como consecuencia de diversas circunstancias, entre ellas: competencia en el mercado, cooperaciones interempresariales, etc.

En el presente se indica por la organización una única empresa vinculada, la entidad INDUSTRIAS DEL BIERZO, S.A., de la que HOTEL PARADISE PARK, S.L. posee el 99,87%. Se adjunta **Anexo 11** “Empresas vinculadas y asociadas”.

Según la memoria anual económica de la empresa del ejercicio 2019: *“En el ejercicio anterior, en el marco de la operación de ampliación de capital descrita en la nota 13, siguiente, uno de los socios suscribió parcialmente sus participaciones sociales mediante la aportación no dineraria del 99,97% de las acciones de Industrias del Bierzo, S.A. Dichas participaciones han sido valoradas por la sociedad a su valor teórico contable. Al cierre del ejercicio se estima que el valor recuperable se encuentra por encima del valor neto contable. Las cuentas anuales de la dependiente correspondientes al ejercicio 2019, no van a someterse a auditoría por no estar obligada a ello.*



*La sociedad tiene como actividad principal la producción y venta de conservas vegetales y tiene su domicilio social LG Carracedo s/n, en el municipio de Carracedo en la provincia de León”.*

**En dicha memoria se recogen datos de otras entidades jurídicas vinculadas con HOTEL PARADISE PARK, S.L. pero dicha información ha sido omitida por la organización, la cual se ha limitado a señalar como entidad vinculada a INDUSTRIAS DEL BIERZO, S.A. Las entidades sobre las que habrá que realizar un análisis en profundidad para determinar el riesgo que lleva asociado esa vinculación, y que aparecen en la mencionada memoria, son las siguientes:**

- Excavaciones Ponferrada Expona, S.A.
- Expertos en vacaciones, S.L.
- Serhoteles Servicios Integrales, S.L.
- Inversiones del Noroeste, S.A.
- Perez Canedo, S.A.
- Mercaservi, S.L.

#### **4.3.1.2 Relación con la Administración Pública.**

En mayor o menor medida, todas las empresas mantienen relaciones con el sector público, no obstante, existen determinados indicadores que pueden contribuir si el riesgo inherente es elevado. Algunos de los factores de riesgo a tener en cuenta a la hora de realizar una evaluación del riesgo de corrupción pública inherente a la actividad de una empresa son los siguientes:

- Dependencia de negocio de la administración pública.
- Participación en concursos públicos.
- Presencia en países con índices de corrupción altos.
- Necesidad de obtención de licencias de actividad.




A continuación, se detallan las relaciones que el personal o departamento de HOTEL PARADISE PARK, S.L. mantiene con la Administración Pública:

- **Anexo 12:** “Relación con inspectores Ayuntamiento de Arona”.

**NOMBRE COMPLETO:** Ayuntamiento de Arona

**CARGO EN LA ADMINISTRACIÓN:** Inspectores

**DESCRIPCIÓN DE LA RELACIÓN:** Por inspecciones en general, Legionella, piscinas, instalaciones en general de las instalaciones como sala de maquinas


A RELLENAR POR LA PERSONA QUE HA COMPLETADO EL CUESTIONARIO	
Nombre y apellidos	Ruperto Manuel Regalado Toledo
Departamento	Mantenimiento
Cargo	Supervisor de Mantenimiento
DNI	43793217K
Fecha	20/10/2020
Firma:	

- **Anexo 13:** “Relación con el Ministerio de Industria”.

**NOMBRE COMPLETO:** Ministerio de Industria

**CARGO EN LA ADMINISTRACIÓN:** Inspectores

**DESCRIPCIÓN DE LA RELACIÓN:** Por inspecciones instalaciones en general de las instalaciones como sala de maquinas, ascensores, calderas, máquinas de frío industrial

A RELLENAR POR LA PERSONA QUE HA COMPLETADO EL CUESTIONARIO	
Nombre y apellidos	Ruperto Manuel Regalado Toledo
Departamento	Mantenimiento
Cargo	Supervisor de Mantenimiento
DNI	43793217K
Fecha	20/10/2020
Firma:	




- **Anexo 14:** “Relación con la Consejería de Sanidad”.

**NOMBRE COMPLETO:** *Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias*

**CARGO EN LA ADMINISTRACIÓN:** *Inspectores*

**DESCRIPCIÓN DE LA RELACIÓN:** *Por inspecciones de Legionella, piscinas*


A RELLENAR POR LA PERSONA QUE HA COMPLETADO EL CUESTIONARIO	
Nombre y apellidos	Ruperto Manuel Regalado Toledo
Departamento	Mantenimiento
Cargo	Supervisor de Mantenimiento
DNI	43793217K
Fecha	20/10/2020
Firma:	

- **Anexo 15:** “Relación con la Consejería de Turismo”.

**NOMBRE COMPLETO:** *Turismo de Tenerife, Marta Cubas y David Pérez*

**CARGO EN LA ADMINISTRACIÓN:** *Responsable de Promoción Exterior y Consejero Delegado*

**DESCRIPCIÓN DE LA RELACIÓN:** *Organización de ferias y representación del hotel como asociado de Turismo Tenerife. Con David llevamos la organización del producto workation para el hotel, promoción estratégica del mismo.*

A RELLENAR POR LA PERSONA QUE HA COMPLETADO EL CUESTIONARIO	
Nombre y apellidos	Helia Alejandra Pereira Carvalho
Departamento	Comercial
Cargo	Comercial Ejecutiva
DNI	x8256187S
Fecha	08/10/2020
Firma	


- **Anexo 16:** “Relación con el Instituto Canario de Estadística”.

**NOMBRE COMPLETO:** *Instituto Canario de Estadística (ISTAC)*



**CARGO EN LA ADMINISTRACIÓN:** Instituto Canario de Estadística (ISTAC)

**DESCRIPCIÓN DE LA RELACIÓN:** Cumplimiento de la Encuesta de Alojamiento Turístico Mensual en referencia a los datos registrados por parte del hotel.

A RELLENAR POR LA PERSONA QUE HA COMPLETADO EL CUESTIONARIO	
Nombre y apellidos	Eunice Martín Alonso
Departamento	Comercial
Cargo	aux. comercial
DNI	78592164 - Z
Fecha	08.10.20
Firma	

• **Anexo 17:** “Relación con el Instituto Nacional de Estadística”.

**NOMBRE COMPLETO:** INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

**CARGO EN LA ADMINISTRACIÓN:** -

**DESCRIPCIÓN DE LA RELACIÓN:** ENVÍO PERIÓDICO DE ESTADÍSTICAS

A RELLENAR POR LA PERSONA QUE HA COMPLETADO EL CUESTIONARIO		
Nombre y apellidos	MARÍA VICTORIA ISLA CASTRO	
Departamento	RECEPCIÓN	
Cargo	JEFA DE RECEPCIÓN	
DNI	78406406G	
Fecha	22.10.20	

• **Anexo 18:** “Relación con el Cuerpo Nacional de Policía”.

**NOMBRE COMPLETO:** Comisaria de policía

**CARGO EN LA ADMINISTRACIÓN:**

**DESCRIPCIÓN DE LA RELACIÓN:** Envío periódico de fichas de policía (datos de reservas exigidos).



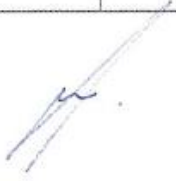
A RELLENAR POR LA PERSONA QUE HA COMPLETADO EL CUESTIONARIO	
Nombre y apellidos	MARÍA VICTORIA ISLA CASTRO
Departamento	RECEPCIÓN
Cargo	JEFA DE RECEPCIÓN
DNI	780406406G
Fecha	22.10.20

- **Anexo 19:** “Relación con concejalía de Servicios Ayuntamiento de Arona”.

**NOMBRE COMPLETO: AYUNTAMIENTO DE ARONA**

**CARGO EN LA ADMINISTRACIÓN:**

**DESCRIPCIÓN DE LA RELACIÓN: CONCESIÓN ADMINISTRATIVA (PARQUE DE OCIO)**

A RELLENAR POR LA PERSONA QUE HA COMPLETADO EL CUESTIONARIO	
Nombre y apellidos	Iván Bacallado del Castillo
Departamento	Administración
Cargo	2º Jefe Administración
DNI	54045675E
Fecha	22/07/2020
Firma	

Según se conoce, existen más relaciones con diferentes Administraciones Públicas, entre ellas las que se encuentran las relacionadas con licencias de obras con la concejalía de Urbanismo del Ayuntamiento de Arona, las relacionadas con licencias de actividad con la Consejería de Turismo del Gobierno de Canarias. **Se ha solicitado ampliación de la información a la entidad, la cual no ha sido proporcionada, con lo cual, esta parte del riesgo quedará pendiente de revisar y actualizar por parte del órgano de Compliance de la entidad de cara a la evaluación de los riesgos penales derivados de dichas relaciones.**





#### **4.3.2 Determinación de las relaciones internas.**

##### **4.3.2.1 Organigrama departamental.**

La responsabilidad no recae solamente sobre una persona (Representante de la Dirección), sino que se da responsabilidad y autoridad a otros actores dentro del Sistema integrado de Gestión.

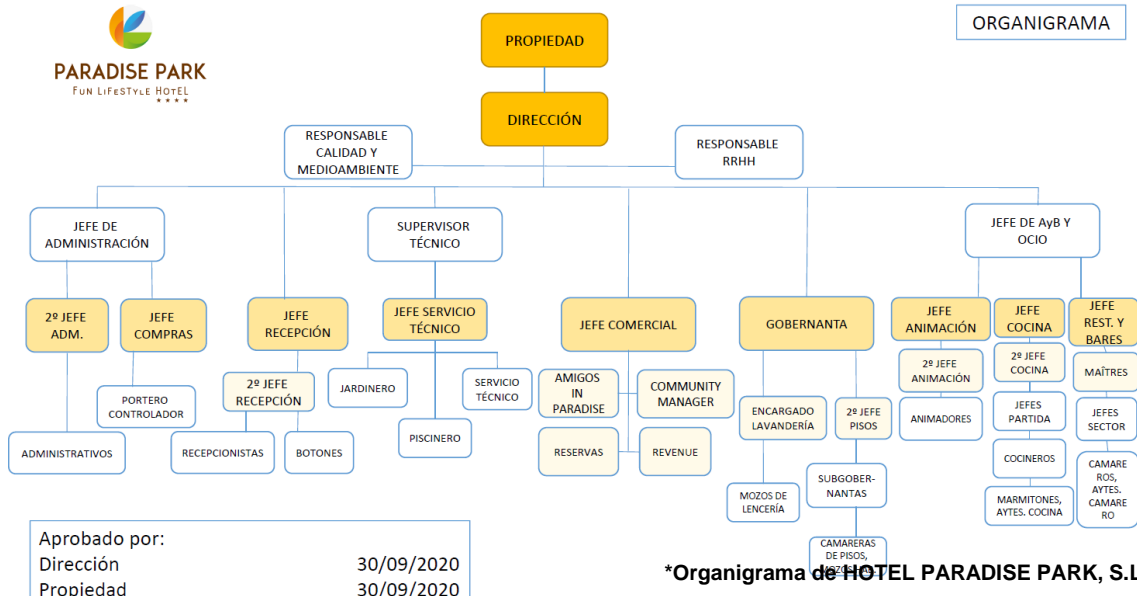
La organización debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.

La organización debe asignar la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas, cumplen con los códigos éticos o se garantiza la confidencialidad, integridad y autenticidad de la información, así como todas las implicaciones medioambientales;
- informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión integrado y sobre las oportunidades de mejora;
- asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización,
- asegurarse de que la integridad del Sistema integrado de gestión se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el Sistema integrado de gestión.



ORGANIGRAMA



Aprobado por:  
Dirección 30/09/2020  
Propiedad 30/09/2020

\*Organigrama de HOTEL PARADISE PARK, S.L.

• **Departamento de Dirección:**

Departamento:	<b>Dirección</b>
Responsable:	Francisco Javier Cabero Sánchez
Funciones del departamento y descripción de sus actividades:	
<p>Garantizar la eficiencia, productividad, rentabilidad, satisfacción de cliente a través de un seguimiento y supervisión del desempeño de los equipos directivos asegurando que toda actividad se realice de manera eficiente, segura, organizada y rentable, para así alcanzar los objetivos marcados, a través de:</p> <p><b>CALIDAD:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisión del cumplimiento del procedimiento de calidad (satisfacción de clientes) por todo el EDD.</li> <li>• Asegurar que toda actividad del hotel este elaborada, revisada distribuida y protocolizada y mediante un seguimiento.</li> <li>• Asegurar cumplimiento de los protocolos de AAPPCC</li> <li>• Asegurar el cumplimiento de los protocolos COVID19</li> <li>• Cumplir con las auditorías internas y/o externas asegurando que tengan un plan de trabajo para evitar no conformidades y seguimiento de la que existan.</li> </ul> <p><b>SSTT:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar cumplimiento protocolos preventivo y de mantenimiento de instalaciones.</li> <li>• Supervisión del presupuesto de mantenimiento y conservación.</li> <li>• Supervisión del protocolo de gestión de averías.</li> </ul> <p><b>ECONOMÍA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisar nivel de cumplimiento de EDD en cuanto a los gastos presupuestados.</li> <li>• Supervisar cumplimiento de EDD en “ingresos extras”.</li> <li>• Acompañar a los EDD en nivel de conocimiento en el área económica.</li> </ul>	



- Supervisar gestión de compras en cuanto al stock, rotación, calidad de productos y costes.

**ORGANIZACIÓN INTERNA**

- Evaluaciones al equipo EAR.
- Seguimiento de desarrollo del EAR.
- Asegurar la coordinación de guardias y reuniones de briefings en tiempo y forma.
- Supervisar que exista un control de plantillas por parte del EAR.
- Supervisión diaria de Puntos de venta y Zonas Comunes (Organización, Limpieza y oferta establecida).

**AYB**

- Supervisión de Propuestas de Oferta gastronómica, ciclos de menú y calidad de esta.
- Supervisión en que los procesos de APCC sean digitalizados.

**COMERCIAL**

- Control diario de ocupación y producción.
- Supervisar que exista un análisis del entorno, política de precios y ofertas.
- Planes de acción para alcanzar objetivos de ingresos comerciales y rentabilidad.
- Reuniones periódicas con los canales de venta más importantes.
- Asegurar que las herramientas comerciales sean eficientes.

**AREA RRHH**

- Supervisión de la contratación de Personal. Personal de base, jefes de departamento, ETT'S, Colaboradores en prácticas.
- Supervisión del Cumplimiento nivel de evaluaciones requeridas (formación y desarrollo).
- Supervisión en el cumplimiento objetivo marcado en valoración de personal (clima interno).
- Reuniones periódicas con el Comité Directivo (CD) y con los Equipos de Dirección de los departamentos (EDD). Comité de Empresa.

**• Departamento de Procesos y Medio Ambiente:**

Departamento:	<b>PROCESOS Y MEDIOAMBIENTE</b>
Responsable:	María Quintana
<b>Funciones del departamento y descripción de sus actividades:</b>	
<p>Implantar, mantener y mejorar continuamente un Sistema de Gestión de Procesos y de Gestión Ambiental Integrado, a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración, revisión, distribución y archivo de procedimientos, políticas y formatos.</li> <li>• Comunicación de responsabilidades en el marco del Sistema de Gestión.</li> </ul>	



- Cumplir y hacer cumplir al personal aplicable los procedimientos del Sistema y las buenas prácticas higiénicas y ambientales establecidas por la organización.
- Gestión de No Conformidades y Acciones Correctivas detectadas a nivel central y seguimiento de las generadas en los correspondientes Departamentos (auditoría periódica de éstas).
- Gestión de acciones derivadas del análisis de satisfacción de clientes que afecten a nivel central y seguimiento de las generadas en los correspondientes Departamentos.
- Definición del Programa de auditorías e implementación de este (realización de auditorías internas salvo en el departamento propio).
- Atención antes, durante y tras las Auditorías por terceras partes (TTOO, Cristal, otros) y coordinación de acciones asociadas.
- Gestión y planificación de la formación en materia de Mejora de procesos y Gestión Ambiental en colaboración con la Dirección y los jefes de Departamento.
- Análisis y aseguramiento del tratamiento de información relativa al desempeño de los procesos y la satisfacción del cliente. Definición de procesos de mejora y propuestas de acción a la Dirección.
- Apoyo en la identificación, evaluación y actualización de requisitos legales.
- Potenciar la minimización de impactos ambientales a todos los niveles y en todas las actividades desarrolladas.
- Comunicaciones internas y externas en materia de Mejora de procesos y Gestión Ambiental.
- Realización de informe anual base para las Revisiones por la Dirección.

• **Departamento de Recursos Humanos:**

Departamento:	<b>RECURSOS HUMANOS</b>
Responsable:	Cyntia Delgado
Funciones del departamento y descripción de sus actividades:	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Es responsable de la preselección del personal, además de actuar como un mediador entre los empleados y sus superiores. En general, lleva el control sobre el personal, su formación y capacitación y colabora con los jefes de departamento en el seguimiento del desempeño de su personal, incluyendo la gestión de procedimientos de sanción y apercibimientos.</li><li>• Es responsable de la motivación, satisfacción y análisis del clima laboral del personal y la gestión y control de personal de prácticas.</li><li>• Coordina la gestión de la prevención de riesgos laborales, siguiendo las pautas del</li></ul>	



Servicio de Prevención Ajeno y la Gestión con el Comité de empresa.

• **Departamento de Administración:**

Departamento:	<b>ADMINISTRACIÓN</b>
Responsable:	José Medina
<b>Funciones del departamento y descripción de sus actividades:</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Planifica y organiza el área administrativo – contable de la empresa, así como las labores de intervención (control de la producción).</li><li>• Supervisa el área de Créditos, que controla la deuda que tienen las diferentes Agencias y TT.OO. y exige el pago de esta.</li><li>• Asiste a las reuniones del Comité de Empresa.</li><li>• Supervisa también dentro de su departamento al jefe de compras, con el fin de garantizar la eficiente adquisición de los productos y servicios requeridos para el buen funcionamiento del hotel.</li><li>• Las actividades de esta área del departamento de Administración incluyen la gestión de presupuestos, adquisiciones, negociación y gestión de costos y la gestión de stocks, así como los controles a la recepción de mercancías.</li></ul>	

• **Departamento de Servicio Técnico:**

Departamento:	<b>SERVICIO TÉCNICO</b>
Responsable:	Ruperto Regalado
<b>Funciones del departamento y descripción de sus actividades:</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Es el responsable de mantener las instalaciones en perfecto estado, coordinar los trabajos a realizar por los operarios o personal externo, mantener la seguridad, llevar un control de los gastos de consumos, así como gestionar los gastos ocasionados en el departamento para no superar lo presupuestado.</li></ul>	

• **Departamento de Alimentación y Bebidas y Ocio:**

Departamento:	<b>ALIMENTACIÓN Y BEBIDAS Y OCIO</b>
Responsable:	Víctor González
<b>Funciones del departamento y descripción de sus actividades:</b>	
Responsable de la oferta de Comidas/Bebidas y Ocio en el hotel y de su integración en la estrategia empresarial, controlando el cumplimiento de los presupuestos asociados.	
RESTAURANTES Y BARES:	



- Ofrecer un correcto servicio a los clientes en relación a alimentación y bebidas, recibiendo o adelantándose a sus necesidades, en todos los servicios (desayuno, almuerzo, cena, así como durante el resto de su estancia) y en todas las zonas del hotel asociadas (todos los restaurantes y bares disponibles, además de la propia habitación: room service).
- Informar, atender y tratar las reclamaciones y quejas de los clientes.
- Limpieza y orden de las salas, terrazas o similares donde el departamento presta el servicio a los clientes.
- Realización de inventarios de productos, pedidos y gestión de almacén.
- Gestión de minibares.
- Apertura, montaje y abastecimiento de las Salas de conferencias.
- Control y gestión del personal propio (formación, evaluación, control de uniformidad, turnos, vacaciones, etc.)

#### COCINA:

- Planificación, organización y gestión de calidad de productos y servicios. Elaboración de menús y buffet, incluyendo todos los alimentos ofrecidos al cliente y al personal del hotel.
- Realización de inventarios de productos, pedidos y gestión de almacén.
- Gestión y cumplimiento de todos los requisitos higiénico-sanitarios establecidos en el Manual APPCC y documentos asociados.
- Mantenimiento del correcto estado de orden, limpieza y desinfección de las instalaciones, equipos y utensilios de cocina y documentación de incidencias al Servicio Técnico.

#### ANIMACIÓN:

- Elaboración, ejecución y supervisión del programa de actividades diarias de animación del hotel.
- Contratación de espectáculos para salas, mesas de exposiciones y otros.
- Programación de actuaciones o actividades especiales (ejemplo: Programa de Navidad).
- Participación en la organización y gestión de eventos a realizar en el hotel que precisen los servicios del área de Ocio (Bodas, Banquetes, Comuniones, Presentaciones etc.).
- Realización del Cóctel de Bienvenida semanal (presentación, moderación y realización de sorteos).
- RR.PP con los clientes del hotel para mejorar las ventas y la cercanía con los clientes.



• **Departamento de Recepción:**

Departamento:	<b>RECEPCIÓN</b>
Responsable:	María Victoria Isla Castro
Funciones del departamento y descripción de sus actividades:	
<p>Responsable de organizar y gestionar el booking:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Asignación diaria de habitaciones. Chequeo diario del booking de posición para saber el número de habitaciones que disponemos para venta diaria y futura. Revisión de los días de posible overbooking para ajustar las habitaciones disponibles con las reservas reales de clientes, así como sus peticiones.</li><li>• Revisión diaria de los listados y planillas que se entregan al Departamento de pisos. Comprobación de los cambios solicitados del día y asignación de las nuevas habitaciones.</li><li>• Revisión del listado de llegadas: teniendo en cuenta habitaciones libres, no shows, peticiones especiales...Revisión del listado dado por A.I.P para la posterior reserva de las habitaciones solicitadas por nuestros Holidays Package, así como su posterior preasignación.</li><li>• Check-in/Check-out. Atención continua cliente. Gestión cambios de habitación. Supervisión deducciones de extras a clientes. Creación de código de cliente si no lo tuvieran.</li><li>• Supervisión de atenciones; Reserva habitación cortesía; Supervisión horarios gimnasio.</li><li>• Supervisión servicio de minibús; Supervisión servicio de vigilancia nocturna y gestión de acciones asociadas; Facturación bono taxi.</li><li>• Creación facturas al contado; Revisión facturas pendientes del día.</li><li>• Supervisión de estadísticas del INE.</li><li>• Registrar nuevos clientes A.I.P.</li><li>• Gestión del servicio de botones.</li></ul> <p>Responsable de la gestión interna:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Personal propio: formación, evaluación, clima laboral, revisión uniformidad.</li><li>• Chequeo material disponible y supervisión pedidos.</li><li>• Supervisión Plan de mantenimiento, documentación de incidencias.</li><li>• Codificar maestras personal.</li><li>• Vigilar funcionamiento de cámaras e hilo musical.</li></ul>	



Responsable de los resultados económicos del departamento:

- Control de costes del departamento según el presupuesto anual fijado por la empresa.
- Planificar y controlar la venta de upgrades/excursiones diarios.
- Creación de acciones para incrementar las ventas internas. Análisis y control de los resultados.
- Introducción de reservas que llegan a través de nuestro Departamento directamente ya sea por contacto con cliente repetidor o a través de peticiones por correo tras supervisión precios con Comercial.
- Supervisión ingreso diario del banco.
- Relación de vales para Administración.

Responsable de la gestión de documentación de clientes, TTOO y gestión de quejas:

- Control del CRM diario, índice de satisfacción del cliente, elaboración y puesta en marcha del plan de mejora, recogida de comentarios de clientes y uso del CRM.
- Revisión quejas diarias sistema. Atención de quejas y reuniones con los clientes. Supervisión y entrega de las compensaciones que se dan a los clientes, así como comprobación de que han quedado totalmente registradas y firmadas. Supervisión cardex (que estén siendo metidos en el sistema para posterior recogida de datos de contacto).
- Revisión encuestas Kuetek (supervisión comentarios y actuación según procedimiento).
- Cambio de divisas. Comprobación de la cotización de divisa.
- Creación documento warning y entrega.
- Revisión estado archivo.

• **Departamento Comercial y Reservas:**

Departamento:	<b>COMERCIAL Y RESERVAS</b>
Responsable:	Helia Pereira
<b>Funciones del departamento y descripción de sus actividades:</b>	
Supervisar todas las actividades comerciales y de gestión de reservas y definir la estrategia comercial del Hotel, incluyendo:	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Previsión de ventas, política de precios, negociación de contratos, captación y negociación de cuentas y gestión de la cartera de clientes.</li></ul>	





- Gestionar el Channel Manager, inserción de contratos, ofertas, cupos.
- Atención al Cliente.
- Revisión de Facturación.
- Área Community Manager: supervisar estrategia de difusión online, ayudar al desarrollo del marketing online, crear un sentido de marca, soporte en la estrategia web, participar y proteger las redes sociales.
- Área Revenue Manager: conseguir conocimientos del entorno, de la competencia, de los diferentes productos y su análisis y comunicación (detección de patrones, pricing, gestión de presupuestos, monitorización de resultados, negociación).
- Gestión de "AIP" (Amigos in Paradise): responsable de protocolos de atención al cliente repetidor, creación y realización de acciones de ventas.

• **Departamento de Pisos y Lavandería:**

Departamento:	<b>PISOS Y LAVANDERÍA</b>
Responsable:	Matilde González
<b>Funciones del departamento y descripción de sus actividades:</b>	
<p>Mantenimiento del correcto orden y limpieza de todas las estancias del hotel, incluyendo la conservación del mobiliario y textil:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Limpieza de todas las zonas de uso por parte del cliente (habitaciones, apartamentos, zonas comunes) así como de oficinas y otras estancias de uso exclusivo del personal.</li><li>• Revisión diaria de habitaciones de llegada y comunicación a recepción, revisión de zonas comunes.</li><li>• Planificación y control de los trabajos del personal asociado.</li><li>• Realización de inventarios de lencería y menaje.</li><li>• Supervisión del correcto funcionamiento de la maquinaria de lavandería.</li><li>• Gestión del stock de uniformidad.</li><li>• Control de kilos de ropa enviada a lavandería exterior (proveedor).</li><li>• Documentar incidencias de mantenimiento al Servicio Técnico.</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gestión de personal propio: revisión de uniformidad, organización de personal, gestión y seguimiento del clima interno, formación y evaluación</li><li>• Pedido de materiales y productos de limpieza a Economato. Probar nuevos productos para mejorar las instalaciones</li><li>• Revisión y seguimiento de quejas en CRM. Análisis de resultados de calidad semanales y realizar acciones asociadas</li><li>• Control de gastos para su ajuste al presupuesto</li></ul>	



#### **4.3.2.2 Órgano de Gobierno y Alta Dirección.**

##### **Composición:**

El Consejo de Administración, de acuerdo con el artículo 19 de los Estatutos Sociales, se configura desde una estructura prioritariamente familiar (son sus integrantes todos los socios del Hotel).

Para tener la cualidad de miembro del Consejo, se deberá tener la cualidad de socio.

En la actualidad son sus miembros:

1. **Presidente y Consejero Delegado:** Luís Alberto Pérez Balboa (DNI número 10070085H).
2. **Vicepresidente y Secretario:** Jose Pablo Pérez Balboa (DNI número 0072820Q).
3. **Vocal 1º:** Francisco Javier Pérez Balboa (DNI número 44426560J).
4. **Vocal 2º:** Isabel María Pérez Balboa (DNI número 44426560J).

##### **Facultades:**

Explicitadas en el artículo 20 de los Estatutos sociales, se desglosan como sigue:

Facultades del Consejo: Tiene las más amplias facultades para administrar, gestionar y representar a la sociedad en juicio y fuera de él y en todos los actos comprendidos en el objeto social que se define en el Artículo 2º de los presentes estatutos sociales. Con carácter meramente enunciativo, se reconocen expresamente las siguientes facultades del Consejo:

1ª.- Designar de entre sus miembros un Presidente y un Vicepresidente. Asimismo, podrán designar un Secretario, en quien no se requiere la condición de miembro del Consejo.



3ª.-Representar a la sociedad en todos los asuntos y actos administrativos y judiciales, ante la Administración del Estado y corporaciones públicas de cualquier orden, así como en cualquier orden y jurisdicción y en cualquier instancia, ejerciendo toda clase de acciones que les correspondan en defensa de sus derechos, en juicio y fuera de él, dando y otorgando los oportunos poderes a los procuradores y nombrando abogados para que representen y defiendan a la sociedad ante los citados tribunales y organismos.

4ª.-Dirigir y administrar los negocios sociales, atendiendo a la gestión de los mismos de una manera constante, según las normas de gobierno y régimen de administración y funcionamiento de la sociedad, y organizando y reglamentando los servicios técnicos y administrativos de la misma.

5ª.-Celebrar toda clase de contratos sobre cualquier clase de bienes o derechos, mediante los pactos o condiciones que juzguen convenientes, y constituir y cancelar hipotecas y otros gravámenes o derechos reales sobre los bienes de la sociedad, así como renunciar, mediante pago o sin él, a toda clase de privilegios o derechos. Podrá igualmente decidir sobre la participación de la sociedad en otras empresas o sociedades.

6ª.-Llevar la firma y actuar en nombre de la sociedad en toda clase de operaciones bancarias, abriendo y cerrando cuentas corrientes, disponiendo de ellas, interviniendo en letras de cambio, pagarés y otros títulos como librador, aceptante, avalista, endosante, endosatario o tenedor de las mismas, abrir créditos con o sin garantías y cancelarlos, hacer transferencias de fondos, rentas, créditos o valores, usando cualquier procedimiento de giro o movimiento de dinero, aprobar saldos de cuentas finiquitadas, constituir y retirar depósitos o fianzas, compensar cuentas, formalizar cambios, etc. bien sea con el Banco de España y Banca Oficial como con entidades bancarias privadas o cualquier otro organismo de la Administración del Estado o de las Comunidades Autónomas u organismos locales.



7ª.-Nombrar, destinar, despedir, y realizar cuantas actuaciones sean referentes al personal al servicio de la sociedad, así como asignarles cuantos salarios, gratificaciones, indemnizaciones, etc. sean procedentes, y fijar los gastos generales de administración.

8ª.-Nombrar y designar, así como separar agentes, concesionarios, comisionistas y corresponsales que haya de tener la Sociedad.

9ª.-Retirar de las administraciones de Correos y Telégrafos cartas, certificados, giros postales, valores declarados, telegramas y giros telegráficos, abrir la correspondencia y contestarla.

10ª.- Contratar seguros de todas clases.

11ª.- Intervenir en las suspensiones de pagos, quiebras, concursos, quitas y esperas; nombrar síndicos administradores, aceptar o rechazar las proposiciones de convenio de los deudores, las cuentas de los administradores y la graduación de los créditos; admitir en pago o para pago de deudas, cesiones de bienes de cualquier clase procedentes de cualquier deudor.

12ª.- Solicitar permisos para la nueva implantación, reforma, ampliación o modificación de industrias o negocios.

13ª.- Designar de entre sus miembros una Comisión Ejecutiva o uno o más consejeros delegados y delegar en ellos, de conformidad con las previsiones legales, cuantas facultades estime convenientes, indicando en todo caso en el acuerdo de designación el régimen de actuación por el que habrá de regirse tanto en sus relaciones con el Consejo como ante sus miembros la Comisión Ejecutiva que se nombre o los Consejeros Delegados que se designen. Igualmente podrá conferir poderes a cualquier persona.



14ª.- Regular su propio funcionamiento en todos cuantos aspectos no se hallen previstos legalmente o en los presentes estatutos, y quedando salvadas en todo caso cuantas facultades corresponden a la Junta General de Accionistas.

15ª.-Formalizar y suscribir los documentos públicos o privados que sean precisos para la efectividad de sus facultades

Facultades específicas del Presidente: Además de cuantas facultades competen a los restantes consejeros, las siguientes específicas:

1ª. Convocar, presidir, dirigir, abrir y cerrar las sesiones del Consejo de Administración y las reuniones de las Juntas Generales de Socios, así como decidir su convocatoria y actuar de conformidad cuando así proceda, firmando los anuncios y avisos correspondientes.

2ª. Firmar los títulos o resguardos de las participaciones sociales u obligaciones emitidas por la Sociedad.

3ª. Vigilar la buena marcha de la Sociedad, procurando y exigiendo el recto cumplimiento de cuantos acuerdos se adopten por el Consejo de Administración y por las Juntas Generales de Socios.

4ª. Guardar los Libros de Actas de las Juntas Generales de la Sociedad y del Consejo de Administración, así como el Libro Registro de participaciones sociales, autorizando con su firma las sucesivas transmisiones que vayan produciéndose.

5ª. Autorizar con su firma las actas de las reuniones de las Juntas Generales de Socios y del Consejo de Administración.



### Otras obligaciones estatutarias:

Establecidas en los artículos 21 y 22 de los Estatutos:

1ª. Reunirse dentro de los 3 primeros meses de cada ejercicio, para formulación y aprobación Cuentas anuales.

2ª. Representación solo por otro Consejero.

3ª. Comisiones ejecutivas: El Consejo podrá designar de su seno una Comisión ejecutiva o uno o más consejeros delegados, y delegar entre ellos algunas o todas de las facultades delegables legalmente.

4ª. La retribución de los Administradores irá acorde a su distinta implicación en la gestión de la sociedad, de su capacidad y consistirá en una cantidad fija anual que será determinada para cada ejercicio por acuerdo de la Junta General, que deberá ser acorde con las pautas de mercado y situación patrimonial de la sociedad.

#### **4.3.2.3 Personas especialmente expuesta a un riesgo.**

NOMBRE Y APELLIDOS:	Luis Alberto Pérez Balboa
DNI/CIF:	10070085H
CARGO:	Presidente del Consejo y consejero delegado
DEPARTAMENTO:	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
ANTIGÜEDAD EMPRESA:	Se desconoce

NOMBRE Y APELLIDOS:	María Victoria Isla Castro
DNI/CIF:	78406406G
CARGO:	Jefa de Recepción
DEPARTAMENTO:	RECEPCIÓN
ANTIGÜEDAD EMPRESA:	Se desconoce



NOMBRE Y APELLIDOS:	José Medina Martín
DNI/CIF:	00837933C
CARGO:	Jefe de Administración
DEPARTAMENTO:	ADMINISTRACIÓN
ANTIGÜEDAD EMPRESA:	Se desconoce

NOMBRE Y APELLIDOS:	Ruperto Regalado Toledo
DNI/CIF:	43793217K
CARGO:	Supervisor Servicio Técnico
DEPARTAMENTO:	SERVICIO TÉCNICO
ANTIGÜEDAD EMPRESA:	Se desconoce

#### **4.3.2.4 Representante legal o apoderado.**

NOMBRE Y APELLIDOS:	Luis Alberto Pérez Balboa
DNI/CIF:	10070085H
CARGO:	Presidente del Consejo y consejero delegado
DEPARTAMENTO:	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
CAPACIDADES OTORGADAS:	Amplias en su calidad de administrador

NOMBRE Y APELLIDOS:	José Medina Martín
DNI/CIF:	00837933C
CARGO:	Jefe de Administración
DEPARTAMENTO:	ADMINISTRACIÓN
CAPACIDADES OTORGADAS:	Poder general de representación. Se desconocen demás facultades al no haber aportado la entidad la documentación

NOMBRE Y APELLIDOS:	Francisco Javier Cabero Sánchez
DNI/CIF:	-
CARGO:	Director
DEPARTAMENTO:	Dirección



<b>CAPACIDADES OTORGADAS</b>	Poder general de representación. Se desconocen demás facultades al no haber aportado la entidad la documentación
------------------------------	--

#### 4.3.3 Grupos de interés (Partes interesadas).

Grupo de interés es aquella parte interesada, persona u organización que pueda afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad de la organización.

El término agrupa a trabajadores, colaboradores, organizaciones sociales, accionistas, socios, proveedores de bienes y servicios, entre muchos otros actores clave que se ven afectados por las decisiones de una empresa. Generar confianza con estos es fundamental para el desarrollo de una organización.

Las partes interesadas pueden ser externas o internas en una organización.

¿Quién puede ser una parte interesada?

**Parte interesada:** las personas internas/externas u organizaciones que afectan a tu organización o pueden verse afectadas por tu organización.

**Cuestiones internas:** estructura de la organización, competencia y formación para desarrollar los puestos de trabajo, objetivos estratégicos de la organización, formación, etc.

**Cuestiones externas:** situación legal y regulatoria del sector, competencia, percepción y relación que tenemos con las partes interesadas.

**Necesidades y/o expectativas:** lo que esperan las partes interesadas de tu organización.





**Requisitos que cumplir:** lo que debe hacer tu organización para cumplir con las necesidades y/o expectativas de las partes interesadas

**Riesgo y oportunidad:** asociados al incumplimiento de los requisitos para satisfacer las necesidades y expectativas o asociadas a la relación que tienes con la parte interesada.

**Ejemplo:** la figura del cliente (**parte interesada**) en una organización. Si en un momento determinado dicho cliente exige una serie de resultados (**necesidades y expectativas**) en un proyecto determinado porque así se ha acordado en contrato, puede que la organización haya de obtener más recursos humanos y económicos para poder alcanzarlos si no existen resultados positivos en el seguimiento de dicho proyecto (**requisitos a cumplir**). El cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes están alineados con los objetivos comerciales y de ventas marcados en la empresa (**cuestiones internas**) teniendo en cuenta la buena relación y posición con los clientes (**cuestiones externas**).

**HOTEL PARADISE PARK, S.L no ha proporcionado información sobre las partes interesadas dentro de la misma, y por tanto, se deberán realizar análisis más profundos por el órgano de Compliance en este sentido.** No obstante, de la documentación aportada se extraen los posibles grupos de intereses que pueden verse afectados con las decisiones que se tomen por la entidad, al tener intereses en juego respecto a la buena o mala evaluación de la empresa.

IDENTIFICACIÓN DE LA PARTE INTERESADA	
NOMBRE Y APELLIDOS:	JET2
POSICIÓN Y/O RELACIÓN CON LA EMPRESA:	Tour Operador con relación contractual de carácter comercial
¿QUÉ TIENE EN JUEGO ESTA PERSONA CON LA	El cumplimiento de los contratos venta de productos turísticos entre el cliente final y el



<b>BUENA O MALA EVOLUCIÓN DE LA EMPRESA?</b>	Hotel como proveedor de establecimientos hoteleros.
<b>INFLUENCIA:</b>	Aporta un importante número de clientes y de ocupación hotelera, suscribiendo contratos de reserva para garantizar estancias.
<b>NECESIDADES:</b>	Disponibilidad del servicio de alojamiento, y la prestación de este en condiciones satisfactorias de calidad, salubridad y seguridad.

IDENTIFICACIÓN DE LA PARTE INTERESADA	
<b>NOMBRE Y APELLIDOS:</b>	TUI
<b>POSICIÓN Y/O RELACIÓN CON LA EMPRESA:</b>	Tour Operador con relación contractual de carácter comercial
<b>¿QUÉ TIENE EN JUEGO ESTA PERSONA CON LA BUENA O MALA EVOLUCIÓN DE LA EMPRESA?</b>	El cumplimiento de los contratos venta de productos turísticos entre el cliente final y el Hotel como proveedor de establecimientos hoteleros.
<b>INFLUENCIA:</b>	Aporta un importante número de clientes y de ocupación hotelera, suscribiendo contratos de reserva para garantizar estancias.
<b>NECESIDADES:</b>	Disponibilidad del servicio de alojamiento, y la prestación de este en condiciones satisfactorias de calidad, salubridad y seguridad.

## 4.4 Análisis de los procedimientos y procesos.

### 4.4.1 Procesos de la empresa y controles.

Los procedimientos son planes que establecen un método habitual de manejar actividades futuras, detallando la forma exacta bajo la cual ciertas actividades deben cumplirse y, a su vez, influyendo en la minimización de los errores. El



orden en las actividades de la organización y su buena coordinación permitirán un conocimiento exacto del funcionamiento de esta, facilitando la implementación de un sistema de gestión de compliance.

Los puntos que definimos en cada proceso del Sistema de Gestión son:

1. Entradas y salidas: Las entradas del proceso, es lo que se requiere y necesita para poder empezar a trabajar. Las salidas en cambio serán los resultados del proceso una vez finalizado. Que en la mayoría de las ocasiones coinciden con la entrada de otro proceso, lo que genera una interacción entre ellos.
2. Control de los procesos: El proceso debe de estar bajo control en todo momento, por lo que se definirán los procedimientos y protocolos necesarios, así como las medidas de control que se consideren necesarias para ello.
3. Recursos necesarios: Para que un proceso funcione necesitaremos: personal, maquinaria, materias primas, instalaciones... Sin olvidar todo aquello que garantice su calidad: equipos de medición, procedimientos, formación...
4. Responsabilidades: Dentro de cada proceso se fijarán las responsabilidades de cada trabajador que en él participen. A la persona responsable del buen funcionamiento del proceso completo, se le denomina: Propietario del Proceso.
5. Riesgos y oportunidades: Todo proceso tiene asociados riesgos y oportunidades que se deberán evaluar y tratar. Estos variarán dependiendo de factores externos al proceso, por lo que deberán ser analizados y evaluados periódicamente.

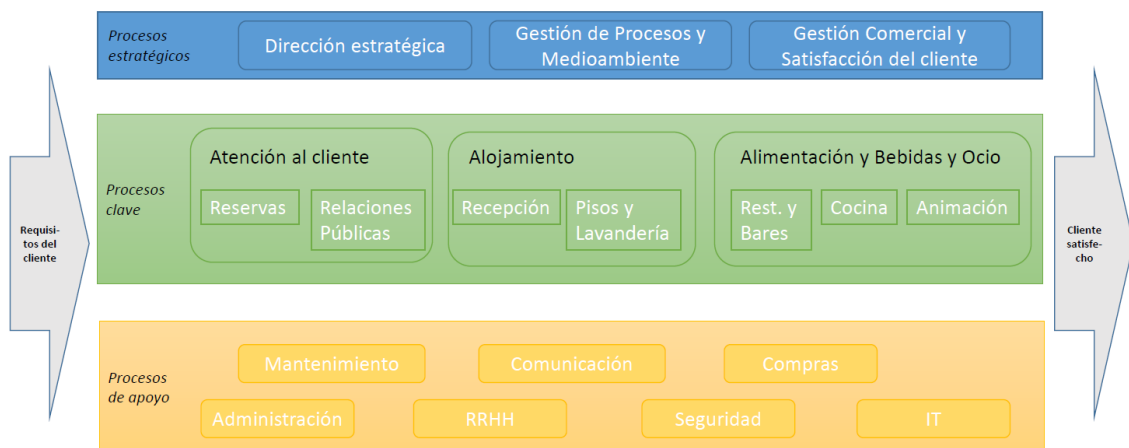


6. Información documentada: Necesitaremos disponer de la información documentada necesaria (manuales, procedimientos, instrucciones, fichas...) para facilitar el correcto funcionamiento del proceso, y las evidencias que demuestren el cumplimiento de los procedimientos definidos.

En **Anexo 20** “Procesos”, se recoge el análisis anterior realizado en base a la documentación obrante y a la fecha de su aportación, debiendo tenerse en cuenta la importancia de su análisis y evaluación periódica por parte del órgano de compliance designado por la organización.

#### 4.4.2 Mapa de Procesos.

El Mapa de Procesos nos ayudará a determinar la interacción entre todos los procesos del Sistema de Gestión, y así detectar: ambigüedades, errores o cuellos de botella. En este caso la organización cuenta con un diagrama de flujo general; sería ideal completarlo con otros flujogramas o fichas más detallados. Hay que recordar que determinar las interacciones entre los procesos es un requisito de la norma, y el Mapa de Procesos es quizás la herramienta más sencilla para ello.



Mapa de Procesos. Elaborado: 27/01/2021



En este Mapa de proceso, se clasifican estos en Estratégicos, clave y de apoyo. Lo más conveniente, es clasificarlos en los en los siguientes grupos:

1. Procesos estratégicos: Son aquellos procesos relacionados con la toma de decisiones a nivel directivo, y que definen y aplican la estrategia de la organización. Ej.: Planificación estratégica, Definición y seguimiento de Objetivos, Plan de continuidad de negocio...
2. Procesos de medición del desempeño: Asociados a controlar el cumplimiento de requisitos, detectan errores o alertan de desviaciones dentro del Sistema de Gestión. Ej.: Auditoría interna, Satisfacción de clientes, Revisión del Sistema de Gestión por Dirección...
3. Procesos operacionales: Son todos aquellos relacionados con el producto o servicio que presta la organización. Que incluyen todas las actividades relacionadas con la producción, y forman parte de la cadena de valor. Ej.: Fabricación, Pintado, Lavado, Operaciones, Logística, Recepción de materias primas, Prestación del servicio...
4. Procesos de soporte o de apoyo: Son todos aquellos, no incluidos en los anteriores grupos, que ayudan o facilitan que el resto de los procesos puedan funcionar. Ej.: Facturación, Compras, Recursos Humanos, Mantenimiento...

Recomendación: La definición de los Procesos y del Mapa de Procesos nos debería ayudar a identificar todas aquellas actividades y trabajos que se realizan en la organización, determinando cuales nos aportan valor a nuestros productos y servicios y cuáles no. Y cuestionarnos si los debemos seguir haciendo, o si se debieran subcontratar a terceros.



## 4.5 DAFO.

### 4.5.1 Análisis DAFO.

Con carácter previo a la evaluación de riesgos, la empresa nos ha facilitado un análisis de sus Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades (DAFO) que permitan servir de base a la hora formular su plan estratégico.

Este se realiza desde cuatro perspectivas:

**Fortalezas:** aspectos tecnológicos, humanos o situaciones que favorecen el cumplimiento de sus objetivos

**Debilidades:** aspectos tecnológicos, materiales, humanos o situaciones que dificultan actualmente el logro de sus objetivos, o que impiden lograr un óptimo desarrollo del potencial.

**Oportunidades:** áreas en las que su unidad puede explorar posibilidades de optimización de su trabajo, nuevos objetivos que la orienten de manera efectiva al cumplimiento de las metas finales.

**Amenazas:** factores del entorno inmediato o mediato, de cualquier naturaleza, que pueden dificultar o impedir el logro de los objetivos.

ESTUDIO DAFO - PLANTILLA DE IDENTIFICACIÓN ELEMENTOS ANÁLISIS									
	SOCIEDAD:		HOTEL PARADISE PARK						
	DIRECTOR GENERAL:								
Nº	ELEMENTOS DE ANÁLISIS	DEBILIDAD		AMENAZA		FORTALEZA		OPORTUNIDAD	
			%		%		%		%
1	Marca Canarias					X	80%		
2	Respaldo institucional					X	70%		
3	Tradición y experiencia turística					X	80%		
4	Situación estratégica: instalaciones y accesos					X	60%		
5	Climatología					X	90%		
6	Cercanía al mar	X	70%						
7	Servicios de transportes clientes							X	50%
8	Espacios para eventos y/o congresos							X	50%
9	Diversificación de servicios hoteleros (eventos)							X	50%
10	Ratio empleo por plazas hoteleras			X	60%				
11	Relación calidad- precio			X	50%				
12	Estacionalidad de la ocupación. Grado repetición							X	70%
13	Profesionalidad, formación y experiencia empleados					X	60%		
14	Cohesión departamentos							X	40%



15	Ideas innovadoras. Uso nuevas tecnologías	X	70%						
16	Grado información clientes					X	70%		
17	Respuesta a las demandas del cliente					X	70%		
18	Costes comparativos competencia			X	60%				
19	Tipología clientes			X	60%				
20	Seguridad y prevención de contagios			X	70%				
<b>CONCLUSIONES:</b> Siendo la debilidad más importante en el uso de las nuevas tecnologías, y una amenaza alta la seguridad y prevención de contagios, los bienes jurídicos necesitados de un especial análisis y control son los relativos a la intimidad de las personas, teniéndose en cuenta además la actividad de alojamiento turístico de la empresa, así como la ingente cantidad de datos personales que maneja.									

\* Análisis DAFO HOTEL PARADISE PARK, S.L.

## 4.6 Tendencias y datos financieros.

Se lleva a cabo la comparación de los importes registrados con las expectativas desarrolladas por el órgano de Compliance de Hotel Paradise Park, S.L. al evaluar las interrelaciones que razonablemente pueden esperarse entre las distintas partidas de la información financiera auditada.

La técnica de la revisión analítica es un sistema para analizar los estados financieros de la empresa con un punto de vista crítico y buscando desfases, desequilibrios y variaciones no explicadas o no consistentes entre un concepto y otro (por ejemplo un aumento muy fuerte de las ventas y una disminución muy fuerte de los gastos). Se conoce también como la técnica de los porcentajes horizontales y verticales.

### Objetivos:

1. Determinar si la relaciones entre las diferentes cifras financieras u otros datos pertinentes es significativa, y si es así, si dichas relaciones suministran una fuente fiable de evidencia en relación con la sustancia de la información.
2. Valorar el riesgo analítico, dada la evidencia analítica disponible.
3. Revisar desde un punto de vista crítico las cuentas finales.



4. Obtención de conclusiones para determinar los riesgos identificados en Revisión analítica.

#### 4.6.1 Comparativa de Balance de situación de 2 ejercicios.

<b>BALANCE (I): ACTIVO</b>			
<b>ACTIVO</b>	<b>Notas</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
<b>A) ACTIVO NO CORRIENTE</b>		<b>25.691.889,77</b>	<b>25.519.837,60</b>
<b>I. INMOVILIZADO INTANGIBLE</b>	<b>7</b>	<b>39.704,57</b>	<b>62.350,49</b>
5. Aplicaciones informáticas		39.704,57	62.350,49
<b>II. INMOVILIZADO MATERIAL</b>	<b>5</b>	<b>22.249.075,58</b>	<b>22.014.394,11</b>
1. Terrenos y Construcciones		18.818.160,35	18.975.830,54
2. Instalaciones Técnicas y Otro Inmovilizado		2.765.009,17	3.028.245,38
3. Inmovilizado en curso y anticipos		665.906,06	10.318,19
<b>III. INVERSIONES INMOBILIARIAS</b>	<b>6</b>	<b>323.830,04</b>	<b>339.220,28</b>
2. Construcciones		323.830,04	339.220,28
<b>IV. INVERSIONES EN EMPRESAS DEL GRUPO</b>		<b>2.949.548,00</b>	<b>2.949.548,00</b>
1. Instrumentos de patrimonio	10	2.949.548,00	2.949.548,00
<b>V. INVERSIONES FINANCIERAS LARGO PLAZO</b>	<b>9</b>	<b>6.765,86</b>	<b>6.765,86</b>
1. Instrumentos de patrimonio		3.005,00	3.005,00
5. Otros Activos financieros		3.760,86	3.760,86
<b>VI. ACTIVOS POR IMPUESTO DIFERIDO</b>	<b>14</b>	<b>122.965,72</b>	<b>147.558,86</b>
<b>B) ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>11.287.547,67</b>	<b>15.261.394,11</b>
<b>II. EXISTENCIAS</b>		<b>445.149,36</b>	<b>407.399,06</b>
1. Comerciales		442.282,36	404.532,06
6. Anticipos a proveedores		2.867,00	2.867,00
<b>III. DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CTAS A COBRAR</b>	<b>8</b>	<b>1.669.089,42</b>	<b>1.922.551,69</b>
1. Clientes por ventas		1.365.832,98	1.710.865,35
2. Clientes empresas del grupo y asociadas		710,90	-
4. Personal		(355,70)	72,00
5. Activos Impuesto Corriente	14	300.708,29	206.973,39
6. Otros créditos con administraciones públicas	14	2.192,95	4.640,95
<b>IV. INVERSIONES EMPRESAS GRUPO Y ASOCIADAS</b>	<b>9, 18</b>	<b>6.792,23</b>	<b>6.792,23</b>
2. Créditos a empresas		6.792,23	6.792,23
<b>V. INVERSIONES FINANCIERAS A CORTO PLAZO</b>	<b>9</b>	<b>500.300,00</b>	<b>566.552,28</b>
1. Instrumentos de patrimonio		300.000,00	300.000,00
5. Otros activos financieros		200.300,00	266.552,28
<b>VI. PERIODIFICACIONES A CORTO PLAZO</b>		<b>14.350,92</b>	<b>3.576,81</b>
<b>VII. EFECTIVO Y OTROS ACTIVOS LIQUIDOS EQUIVALENTES</b>		<b>8.651.865,74</b>	<b>12.354.522,04</b>
1. Tesorería		8.651.865,74	12.354.522,04
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>36.979.437,44</b>	<b>40.781.231,71</b>

\*Datos extraídos de la Memoria Anual, informe de gestión y cuentas anuales de 2019





<b>BALANCE (I): ACTIVO</b>			
<b>ACTIVO</b>	<b>Notas</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
<b>A) ACTIVO NO CORRIENTE</b>		<b>25.691.889,77</b>	<b>25.519.837,60</b>
<b>I. INMOVILIZADO INTANGIBLE</b>	<b>7</b>	<b>39.704,57</b>	<b>62.350,49</b>
5. Aplicaciones informáticas		39.704,57	62.350,49
<b>II. INMOVILIZADO MATERIAL</b>	<b>5</b>	<b>22.249.075,58</b>	<b>22.014.394,11</b>
1. Terrenos y Construcciones		18.818.160,35	18.975.830,54
2. Instalaciones Técnicas y Otro Inmovilizado		2.765.009,17	3.028.245,38
3. Inmovilizado en curso y anticipos		665.906,06	10.318,19
<b>III. INVERSIONES INMOBILIARIAS</b>	<b>6</b>	<b>323.830,04</b>	<b>339.220,28</b>
2. Construcciones		323.830,04	339.220,28
<b>IV. INVERSIONES EN EMPRESAS DEL GRUPO</b>		<b>2.949.548,00</b>	<b>2.949.548,00</b>
1. Instrumentos de patrimonio	10	2.949.548,00	2.949.548,00
<b>V. INVERSIONES FINANCIERAS LARGO PLAZO</b>	<b>9</b>	<b>6.765,86</b>	<b>6.765,86</b>
1. Instrumentos de patrimonio		3.005,00	3.005,00
5. Otros Activos financieros		3.760,86	3.760,86
<b>VI. ACTIVOS POR IMPUESTO DIFERIDO</b>	<b>14</b>	<b>122.965,72</b>	<b>147.558,86</b>
<b>B) ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>11.287.547,67</b>	<b>15.261.394,11</b>
<b>II. EXISTENCIAS</b>		<b>445.149,36</b>	<b>407.399,06</b>
1. Comerciales		442.282,36	404.532,06
6. Anticipos a proveedores		2.867,00	2.867,00
<b>III. DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CTAS A COBRAR</b>	<b>8</b>	<b>1.669.089,42</b>	<b>1.922.551,69</b>
1. Clientes por ventas		1.365.832,98	1.710.865,35
2. Clientes empresas del grupo y asociadas		710,90	-
4. Personal		(355,70)	72,00
5. Activos Impuesto Corriente	14	300.708,29	206.973,39
6. Otros créditos con administraciones públicas	14	2.192,95	4.640,95
<b>IV. INVERSIONES EMPRESAS GRUPO Y ASOCIADAS</b>	<b>9, 18</b>	<b>6.792,23</b>	<b>6.792,23</b>
2. Créditos a empresas		6.792,23	6.792,23
<b>V. INVERSIONES FINANCIERAS A CORTO PLAZO</b>	<b>9</b>	<b>500.300,00</b>	<b>566.552,28</b>
1. Instrumentos de patrimonio		300.000,00	300.000,00
5. Otros activos financieros		200.300,00	266.552,28
<b>VI. PERIODIFICACIONES A CORTO PLAZO</b>		<b>14.350,92</b>	<b>3.576,81</b>
<b>VII. EFECTIVO Y OTROS ACTIVOS LIQUIDOS EQUIVALENTES</b>		<b>8.651.865,74</b>	<b>12.354.522,04</b>
1. Tesorería		8.651.865,74	12.354.522,04
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>36.979.437,44</b>	<b>40.781.231,71</b>



<b>BALANCE (II): PATRIMONIO NETO Y PASIVO</b>			
<b>PATRIMONIO NETO Y PASIVO</b>	<b>Notas</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
<b>A) PATRIMONIO NETO</b>		<b>31.990.202,57</b>	<b>32.230.416,10</b>
<b>A-1) FONDOS PROPIOS</b>	<b>13</b>	<b>31.972.082,29</b>	<b>32.207.840,02</b>
<b>I. CAPITAL SUSCRITO</b>		<b>485.187,31</b>	<b>485.187,31</b>
1. Capital escriturado		485.187,31	485.187,31
<b>II. PRIMA DE EMISIÓN</b>		<b>1.9432.558,15</b>	<b>9.432.558,15</b>
<b>III. RESERVAS</b>		<b>18.953.094,56</b>	<b>18.523.501,44</b>
1. Legal y estatutarias		72.228,18	72.228,18
2. Otras reservas		18.880.866,38	18.451.273,26
<b>VI. RESULTADO DEL EJERCICIO</b>		<b>3.101.242,27</b>	<b>3.766.593,12</b>
<b>A-3) SUBVENCIONES</b>	<b>16</b>	<b>16.18120,28</b>	<b>22.576,08</b>
<b>B) PASIVO NO CORRIENTE</b>		<b>1.712.868,60</b>	<b>5.211.713,34</b>
<b>II. DEUDAS LARGO PLAZO</b>	<b>11</b>	<b>1.707.224,55</b>	<b>5.204.584,02</b>
2. Deudas con entidades de crédito		1.704.842,21	2.134.677,20
3. Acreedores por arrendamiento financiero		-	214.404,48
5. Otros pasivos financieros		2.382,34	2.855.502,34
<b>IV. PASIVO POR IMPUESTO</b>		<b>5.644,05</b>	<b>7.129,32</b>
<b>C) PASIVO CORRIENTE</b>		<b>3.276.366,27</b>	<b>3.339.102,27</b>
<b>III. DEUDAS CORTO PLAZO</b>	<b>11</b>	<b>720.850,62</b>	<b>739.750,18</b>
2. Deudas con entidades de crédito		430.159,18	427.155,96
3. Acreedores por arrendamiento financiero		214.439,23	270.323,98
5. Otros pasivos financieros		76.252,21	42.270,24
<b>IV. DEUDAS CON EMPRESAS GRUPO Y ASOCIADAS C.P.</b>	<b>11, 18</b>	<b>281.042,88</b>	<b>80.700,00</b>
<b>V. ACREEDORES COMERCIALES Y OTRAS CTAS A PAGAR</b>	<b>11</b>	<b>2.274.472,77</b>	<b>2.518.652,09</b>
1. Proveedores		800.796,25	841.297,40
2. Proveedores, empresas del grupo y asociadas	<b>18</b>	10.383,10	9.193,81
3. Acreedores Varios		314.214,98	264.126,83
4. Personal (Remuneraciones pendientes de pago)		447.968,46	451.580,69
6. Otras deudas con las Administraciones Publicas	<b>14</b>	562.657,35	272.056,83
7. Anticipos de clientes		138.452,63	680.396,53
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO</b>		<b>36.979.437,44</b>	<b>40.781.231,71</b>



#### 4.6.2 Comparativa Cuenta de Pérdidas y Ganancias de 2 ejercicios.

##### CUENTA DE PERDIDAS Y GANANCIAS

	Notas	2019	2018
<b>A) OPERACIONES CONTINUADAS</b>			
<b>1. IMPORTE NETO CIFRA NEGOCIOS</b>		<b>16.576.062,35</b>	<b>16.972.942,91</b>
a) Ventas		16.576.062,35	16.972.942,91
<b>4. APROVISIONAMIENTOS</b>	<b>15</b>	<b>(3.649.857,12)</b>	<b>(3.668.573,53)</b>
a) Consumo de mercaderías		(2.511.308,31)	(2.446.706,57)
b) Consumo de materias primas y otras materias consumibles		(364.523,46)	(457.204,58)
c) Trabajos realizados por otras empresas		(774.025,35)	(764.662,38)
<b>5. OTROS INGRESOS DE EXPLOTACION</b>		<b>177.460,75</b>	<b>136.976,81</b>
a) Ingresos accesorios y otros de gestión corriente		171.519,68	131.035,74
b) Subvenciones de explotación incorporadas al Resultado del ejercicio		5.941,07	5.941,07
<b>6. GASTOS DE PERSONAL</b>		<b>(5.893.951,44)</b>	<b>(5.596.282,63)</b>
a) Sueldos, Salarios y asimilados		(4.667.019,37)	(4.499.284,16)
b) Cargas Sociales	<b>15</b>	(1.226.932,07)	(1.096.998,47)
<b>7. OTROS GASTOS DE EXPLOTACION</b>		<b>(1.934.745,77)</b>	<b>(1.866.424,46)</b>
a) Servicios Exteriores		(1.693.870,13)	(1.680.768,60)
b) Tributos		(174.292,64)	(185.655,86)
c) P <sup>a</sup> , deterioro y variac provisiones operac comer		(66.583,00)	-
<b>8. AMORTIZACION INMOVILIZADO</b>	<b>5, 6, 7</b>	<b>(1.564.980,47)</b>	<b>(1.488.128,91)</b>
<b>11bis. OTROS RESULTADOS</b>	<b>15</b>	<b>(23.741,88)</b>	<b>(40.490,42)</b>
<b>A.1) RESULTADO DE EXPLOTACION</b>		<b>3.686.246,42</b>	<b>4.450.019,77</b>
<b>12. INGRESOS FINANCIEROS</b>		<b>3.453,52</b>	<b>-</b>
b) De valores negociables y otros instrumentos financieros		3.453,52	-
b2) En terceros	<b>18</b>	3.453,52	-
<b>13. GASTOS FINANCIEROS</b>	<b>11</b>	<b>(42.468,23)</b>	<b>(46.773,14)</b>
b) Por deudas con terceros		(42.468,23)	(46.773,14)
<b>16. DETERIORO Y RTDOS. POR ENAJENACIÓN DE INST. FINANCIEROS</b>		<b>-</b>	<b>197.145,14</b>
b) Resultados por enajenaciones y otras	<b>9</b>	-	197.145,14
<b>A.2) RESULTADO FINANCIERO</b>		<b>(39.014,71)</b>	<b>150.372,00</b>
<b>A.3) RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS</b>		<b>3.647.231,71</b>	<b>4.600.391,77</b>
<b>17. IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS</b>	<b>14</b>	<b>(545.989,44)</b>	<b>(833.798,65)</b>
<b>A.5) RESULTADO DEL EJERCICIO</b>		<b>3.101.242,27</b>	<b>3.766.593,12</b>

\*Datos extraídos de la Memoria Anual, informe de gestión y cuentas anuales de 2019



#### **4.6.3 Ratios relevantes y ratios significativos**

##### **VENTAS**

En el ejercicio 2019 los ingresos por ventas se han mantenido con respecto al año 2018.

Para el ejercicio 2020, se prevé bajar el número de estancias y el mantenimiento de los precios debido a la renovación de las piscinas y de la cocina central.

##### **GASTOS**

A escala global los gastos se han mantenido respecto al año 2018, sin subidas apreciables.

Para el ejercicio 2020 se pretende dar continuidad a la contención del gasto en todos los apartados a excepción de los gastos de instalaciones, que aprovechando el cierre se espera una crecida en los mismos, para actualizar lo máximo posible las instalaciones del hotel. El aumento de los gastos por este concepto habrá de ser nuevamente evaluado de cara a la revisión analítica de los estados financieros de la sociedad.

##### **INVERSIONES**

El Hotel Paradise Park ha realizado durante el año 2019 inversiones por importe de 1,4 millones de euros, destacando la renovación de todas las cristaleras de las habitaciones.

Para el año 2020 se tiene previsto invertir 4.250.000 euros. Las principales intervenciones serán en la cocina y el comedor central, la piscina principal y el montacargas del personal.

- Cambio de las enfriadoras del hotel.



- Reforma de la piscina parque de ocio del hotel.
- Renovación de las Suites del hotel.

### **ACONTECIMIENTOS OCURRIDOS DESPUES DEL CIERRE.**

La actual crisis sanitaria a nivel mundial producida por la pandemia del COVID-19 en el primer trimestre del ejercicio 2020, ha provocado la publicación del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma. Esta circunstancia afecta significativamente a la movilidad de las personas tanto en el ámbito nacional como internacional, produciendo una incertidumbre en la evolución del sector hotelero y en los posibles impactos en las magnitudes económicas del mismo.

Es por ello, que las autoridades están adoptando una serie de medidas extraordinarias, para hacer frente al impacto económico y social, que esta situación pudiera producir teniendo muy en cuenta el turismo como motor de la economía española.

Ante este escenario, la Sociedad no se ha visto especialmente afectada, ya que estaba previsto el cierre del hotel para el periodo comprendido entre los meses de abril y junio, ambos inclusive, para llevar a cabo una importante reforma en las instalaciones del hotel (con una inversión de 4.250 miles de euros).

Entre las medidas a llevar a cabo para dicho cierre, se contemplaba la realización de un ERTE que ha afectado a 91 empleados y que no ha sido ampliado como consecuencia de la pandemia antes mencionada.

Asimismo, la Dirección considera que estos acontecimientos posteriores al cierre del ejercicio no implican variaciones significativas en la valoración de los activos y no han supuesto ninguna modificación importante en el plan de negocios de la compañía. Adicionalmente, la Sociedad cuenta con planes de contingencia, tesorería suficiente y líneas de financiación no dispuestas de importes



significativos, que garantizan que, a pesar de que se estima un impacto en resultados de aproximadamente 600 miles de euros inferior a lo presupuestado para el ejercicio 2020, la empresa continuará con el desarrollo normal de sus actividades una vez finalice el actual estado de alarma.

No se han producido otros acontecimientos importantes después del cierre del ejercicio, que no estén recogidos en las presentes cuentas anuales.

## **EVALUACIÓN DE RIESGO**

La sociedad se dedica a la explotación de un hotel de 4 estrellas y un apartotel de 3 llaves, con 278 habitaciones y 106 apartamentos. Partiendo de esta actividad los riesgos principales que afectan a la sociedad pueden agruparse en las siguientes categorías:

### **Riesgo de Precio**

Una vez pasadas las convulsiones de años anteriores, los precios se han estabilizado, y se espera una subida gradual de los mismos. Además, con el cierre de nuestros destinos competidores (costa de África) se espera que estas subidas se aceleren en el tiempo.

El riesgo en precio se centra en la descentralización de las reservas por parte de los TT.OO. principales, por elección de nuevos destinos más baratos como Grecia o Turquía

### **Riesgo de tipo de interés**

La exposición en este riesgo deriva de las deudas mantenidas con entidades de crédito. La evolución esperada de los tipos de interés, permiten asegurar la limitación del riesgo a corto plazo.



En estos momentos los tipos de interés son fijos en los préstamos que están vivos, por lo que no hay riesgo de fluctuación de los tipos de interés

### **Riesgo de Crédito**

Este riesgo deriva principalmente de la posibilidad de incumplimiento de las obligaciones de pago por parte de sus clientes. Actualmente, el 40% de nuestros clientes son de prepago, es decir, sin riesgo, y para el resto de clientes se intenta trabajar sólo con agencias y touroperadores con solvencia contrastada. Históricamente no ha habido incumplimientos de las obligaciones por parte de nuestros clientes.

A 31 de diciembre de 2019, la deuda de cliente asciende a 1.624 miles de euros.

### **Riesgo de Liquidez**

La sociedad mantiene una política de gestión de liquidez que permite hacer frente a sus obligaciones sin dificultad.

A cierre del ejercicio se tiene una tesorería de 8.652 miles de euros y la previsión de inversión es de 4.250 miles de euros, por esta razón, a pesar de los efectos negativos que se van a poner de manifiesto el ejercicio próximo, derivados de la nueva cepa de coronavirus COVID-19 que está afectando a todo el mundo a la fecha de formulación de las presentes cuentas anuales, entendemos que la sociedad no se va a enfrentar a ningún riesgo derivado de la falta de liquidez.

### **PERIODO MEDIO DE PAGO A PROVEEDORES**

En cumplimiento del deber de informar del periodo medio de pago a proveedores, establecido en la disposición adicional tercera de la ley 15/2010 (conforme a la nueva redacción dada por la disposición final segunda de la ley 31/2014 de reforma de la ley de Sociedades de Capital), y a partir de la metodología de



cálculo estipulada en la resolución de 29 de enero de 2016, del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, se informa que el aplazamiento de pago frente a proveedores comerciales asciende a 50,71 días.

## **CONCLUSIÓN**

Después de haber analizado los resultados y la gestión del ejercicio 2019, en el que los resultados obtenidos han vuelto a ser positivos, se han presupuestado para el año 2020 unos beneficios de 4.000.000 de euros (antes de amortizaciones y gastos financieros), teniendo en cuenta nuestra intención de ampliación de mercado, y la mejora de nuestras unidades alojativas. Dicho presupuesto está con un 99% de cumplimiento en el 1º trimestre del año.

Se seguirá trabajando en una política de ahorro de costes, así como en la organización de los departamentos para contener el gasto de personal.

No se aprecian tendencias destacables en el aumento de probabilidad en la comisión de figuras delictivas de carácter financiero, resultando los datos económicos las tendencias financieras de la entidad normales dentro de una organización mercantil.





## 5. Identificación de los riesgos penales.

### 5.1. Análisis de la responsabilidad penal.

Según el [art. 31 bis 1 del Código Penal](#), tras su reforma por la Ley Orgánica 1/2015, las personas jurídicas serán penalmente responsables:

1. 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.
2. 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.

Pero no sirve cualquier Programa de Prevención de Delitos Penales, así nos lo dice ya la [circular 1/2016 de Fiscalía](#), cuando remarca que los Sistemas de Gestión de Compliance Penal han de ser individualizados y el propio artículo 31 bis del Código Penal subraya que un Sistema de Gestión ha de ser PREVIO y EFICAZ, con medidas de vigilancia y control IDÓNEAS para prevenir y reducir el riesgo.

En virtud de lo dispuesto en el art. 31 bis del Código Penal in initio («En los supuestos previstos en este Código [...]») las personas jurídicas son penalmente responsables de aquellos delitos expresamente previstos en el Código. Para identificar tales delitos el legislador remite a la parte especial del Código, en la



que en determinados tipos penales indica que generan responsabilidad penal a la persona jurídica. El conjunto de todos ellos es conocido habitualmente como «catálogo de delitos», si bien es preciso señalar que tal catálogo es una reconstrucción dogmática a partir de las disposiciones diseminadas en el Código Penal (LO 10/1995) y en la ley penal especial de Represión del Contrabando (LO 12/1995).

Junto con ese catálogo de delitos que pueden ser cometidos por las personas jurídicas es preciso componer un segundo catálogo de aquellos delitos en los que expresamente el Código Penal se remite a las consecuencias accesorias del art. 129.

Actualmente, tras la promulgación de la Ley Orgánica 1/2019, de 20 de febrero, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, de la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, de reforma del Código Penal y de la Ley Orgánica 6/2011, de 30 de junio, por la que se modifica la ley de Represión del Contrabando, el catálogo de los delitos que generan responsabilidad penal para las personas jurídicas en el derecho español es el siguiente:

1. Tráfico ilegal de órganos humanos.
2. Trata de seres humanos.
3. Prostitución, explotación sexual y corrupción de menores.
4. Descubrimiento y revelación de secretos y allanamiento informático.
5. Estafa (I): estafas comunes.
6. Estafa (II): estafas específicas.
7. Estafa (III): estafas impropias.
8. Frustración de la ejecución.
9. Insolvencias punibles.
10. Daños informáticos.
11. Relativos a la propiedad intelectual e industrial, al mercado y a los consumidores (I): propiedad intelectual.



12. Relativos a la propiedad intelectual e industrial, al mercado y a los consumidores (II): propiedad industrial.
13. Relativos a la propiedad intelectual e industrial, al mercado y a los consumidores (III): revelación de secretos de empresa.
14. Relativos a la propiedad intelectual e industrial, al mercado y a los consumidores (IV): contra los derechos de los consumidores.
15. Relativos a la propiedad intelectual e industrial, al mercado y a los consumidores (V): contra el mercado.
16. Relativos a la propiedad intelectual e industrial, al mercado y a los consumidores (VI): corrupción en los negocios.
17. Blanqueo de capitales.
18. Financiación ilegal de los partidos políticos.
19. Contra la Hacienda Pública y contra la Seguridad Social (I): fraude tributario.
20. Contra la Hacienda Pública y contra la Seguridad Social (II): contra la Seguridad Social.
21. Contra la Hacienda Pública y contra la Seguridad Social (III): fraude de subvenciones.
22. Contra los derechos de los ciudadanos extranjeros.
23. Urbanización, construcción y edificación no autorizables.
24. Contra los recursos naturales y el medio ambiente.
25. Relativos a las radiaciones ionizantes.
26. Riesgos provocados por explosivos y otros agentes.
27. Contra la salud pública (I).
28. Contra la salud pública (II): tráfico de drogas.
29. Falsificación de moneda.
30. Falsificación de tarjetas de crédito y débito y cheques de viaje.
31. Cohecho.
32. Tráfico de influencias.
33. Malversación.
34. Odio y enaltecimiento.
35. Organizaciones y grupos terroristas.
36. Terrorismo.



### 37. Contrabando.

#### **Consecuencias accesorias, artículo 129 del CP**

El régimen de consecuencias accesorias a la pena que corresponda al autor del delito, se aplica al catálogo de delitos precedente cuando se cometan en el seno, con la colaboración, a través o por medio de empresas, organizaciones, grupos o cualquier otra clase de entidades o agrupaciones de personas que, por carecer de personalidad jurídica, no estén comprendidas en el artículo 31 bis, añadiendo a los anteriores los delitos que siguen:

1. Manipulación genética.
2. Alteración de precios en concursos y subastas públicas.
3. Obstaculización de la actividad inspectora o supervisora.
4. Contra los derechos de los trabajadores.
5. Falsificación de moneda.
6. Asociación ilícita.
7. Organizaciones y grupos criminales.
8. Organizaciones y grupos terroristas.
9. Terrorismo.

#### **5.2 Pasos a seguir para realizar el análisis de los riesgos penales:**

- La persona (s) encargada (s) de realizar este análisis de riesgo penal en el departamento/área correspondiente, tendrá que seleccionar aquellos delitos que supongan para la organización una responsabilidad penal. En la lista de selección sólo aparecen aquellos delitos cuya materialización en el seno de la organización trasladen a ésta una responsabilidad penal. Dependerá del órgano de gobierno de la organización ampliar este alcance a otros delitos (no contemplados en este análisis).



- Se realizarán estudios por cada delito seleccionado, los cuales, permitirán realizar el análisis de estos (indicando con la probabilidad de los hechos incluidos en los estudios). Cuando la probabilidad sea alta/media se identificará el riesgo relacionado, considerando las causas y las fuentes de incumplimientos de compliance penal y la gravedad de sus consecuencias, así como la probabilidad de que ocurran incumplimientos de compliance penal y las consecuencias asociadas.

### **5.3.- Alcance del sistema de gestión de riesgos penales.**

El presente informe se enfoca a la gestión de los riesgos de cumplimiento, y dentro de estos, a los relativos a los riesgos penales identificados en el Código Penal español.

En el caso que nos ocupa, la función de cumplimiento comprende todas las materias relacionadas con el cumplimiento de la legislación penal española, y las normas de desarrollo. Podemos limitar el alcance de la gestión de riesgos solamente al Corporate Compliance Defense, delimitando el alcance a la responsabilidad penal de la persona jurídica.

Para ello, la función de cumplimiento promueve la adhesión de HOTEL PARADISE PARK, S.L. al Código Penal, y a los principios y valores de buena conducta, mediante el establecimiento de estándares, debatiendo, aconsejando e informando, en interés de los empleados, clientes, socios y la comunidad en general.

De acuerdo con la actual configuración corporativa de la entidad, la función de cumplimiento no se encuentra creada dentro de la sociedad, es por lo que se hace necesaria su configuración como una función de control independiente, con reporte directo al consejo de administración y a sus comisiones, a través del Oficial de Cumplimiento que lo hace de forma periódica e independiente.



Esta función de cumplimiento entendemos debe depender del Consejo de Administración.

El objetivo de la organización en materia de cumplimiento es minimizar la probabilidad de que se produzcan incumplimientos e irregularidades de carácter penal, y en caso de que eventualmente se produzcan las mismas, éstas se identifiquen, valoren, reporten y resuelvan con celeridad.

El informe se enfoca a la entidad matriz y principal ubicada en el término municipal de Arona. Se incluyen dentro del proyecto todas las áreas de negocio que se describen en el organigrama de la entidad antes identificado.

El alcance del sistema deberá ser revisado por el órgano de Compliance o por la propia organización regularmente, en función del análisis de los factores externos e internos por los cambios que se pudieran producir.

### **5.3.1 Objetivo.**

- 1.- Establecer los factores externos e internos referidos en la Comprensión de la organización.
- 2.- Determinar las partes interesadas relevantes.
- 3.- Establecer los procedimientos para alcanzar los objetivos de compliance penal en base a los resultados de la evaluación de riesgos penales.

### **5.3.2 Procedimiento.**

A efectos de determinar el alcance objetivo, considerando los factores internos y externos identificados en el punto 4.3 de este documento, se ha desarrollado este documento con el objetivo de planificar las acciones necesarias para poder implantar, desarrollar o supervisar que el Sistema de Gestión de Compliance



penal sea razonable y proporcionado considerando el alcance objetivo y subjetivo de la compañía.

### 5.3.3 Factores internos referidos a la comprensión de la organización y su entorno.

Identificación de los factores externos e internos que son relevantes a los propósitos de la compañía para alcanzar sus objetivos de compliance penal, especificados en la política de compliance penal y desarrollados en los elementos que conforman el resto del sistema de gestión, son:

#### ORGANIGRAMA DEPARTAMENTAL DE LA EMPRESA

Nombre del Departamento	Responsable del Departamento
ADMINISTRACIÓN	José Medina
ADMINISTRACIÓN Y BEBIDAS Y OCIO	Víctor González
DIRECCIÓN	Francisco Javier Cabero Sánchez
PISOS Y LAVANDERÍA	Matilde González
RECEPCIÓN	María Victoria Isla
RECURSOS HUMANOS	Cyntia Delgado
SERVICIO TÉCNICO	Ruperto Regalado
PROCESOS Y MEDIO AMBIENTE	María Quintana
COMERCIAL Y RESERVAS	Helia Pereira

#### COMPOSICIÓN DEL ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN

Cargo	Nombre
PRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO	Luis Alberto Pérez Balboa
VICEPRESIDENTE Y SECRETARIO	Jose Pablo Pérez Balboa
VOCAL	Francisco Javier Pérez Balboa



VOCAL	Isabel María Pérez Balboa
-------	---------------------------

#### EMPRESAS VINCULADAS Y/O ASOCIADAS

<b>Nombre o Razón Social</b>	<b>Nombre y Cargo del/de los principales directivos</b>
INDUSTRIAS DEL BIERZO, S.A.	Francisco Javier Pérez Balboa/administrador único.

#### RELACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

<b>Nombre</b>	<b>Cargo en la Organización</b>
Eunice Martín Alonso	Auxiliar comercial
Helia Alejandra Pereira Carvalho	Comercial ejecutiva
Iván Bacallado del Castillo	2º jefe de administración
María Victoria Isla Castro	Jefa de recepción
Ruperto Manuel Regalado Toledo	Supervisor de mantenimiento

#### GRUPOS DE INTERÉS

<b>Nombre</b>	<b>Posición y/o Relación en la empresa</b>
JET2	Tour Operador contratado
TUI	Tour Operador contratado

#### 5.4.- Desarrollo de las incidencias significativas detectadas.

Una vez identificados todos los riesgos penales, se elabora un diagnóstico en el que se analiza el estado de situación de la organización.

La organización carece de estructura para la gestión de cualquier tipo de riesgo, incluidos los de cumplimiento directamente relacionados con su actividad.





Desde la creación de órganos de control, hasta la elaboración de un código ético o de conducta y las políticas de cumplimiento, son imprescindibles para la gestión de los riesgos de la sociedad.

De esta forma, las medidas más urgentes dentro de la organización se fundamentan en la necesidad de crear un órgano de control de la gestión, proponiéndose en este caso la estructura, funciones y competencias que se describe par el Órgano de Compliance.

El modelo de gestión de riesgos que se propone cuenta con un entorno de control que garantiza el adecuado control de todos los riesgos legales penales aportando una visión integral de los mismos. Este control se realiza en todas las unidades del despacho y por cada tipo de riesgo de manera que se asegure que las exposiciones y el perfil de riesgos del despacho estén enmarcados dentro de los mandatos que establece el consejo de administración.

Los principales elementos que aseguran un control efectivo son:

1. La clara asignación de responsabilidades en las funciones generadoras de riesgos, mediante la toma de decisiones y el control propio de su actividad, mediante la elaboración de un manual de tareas y responsabilidades.
2. El control especializado de cada factor de riesgo.
3. La supervisión y consolidación agregada de todos los riesgos.
4. La evaluación de los mecanismos de control.
5. La evaluación independiente por parte de auditoría externa.



## 5.5 Gestión de riesgos identificados.

### 5.5.1 Metodología de gestión de riesgos.

La definición de una Metodología de gestión de riesgos tiene como objeto describir los procesos para la identificación, análisis y gestión de riesgos que se lleva en la empresa adaptándola a las necesidades propias de la seguridad, calidad y responsabilidad en el desarrollo de la actividad de esta.

Este proceso tiene como alcance los siguientes elementos:

- A todos los empleados, contratistas, consultores, o cualquier otro tipo de usuario o trabajador, incluidos los asociados a terceras partes fuera de la empresa, que acceden a las instalaciones de esta.
- A todo proceso de creación, acceso, lectura, transmisión, revelación, modificación, borrado, destrucción, o a cualquier otro tipo de tratamiento que sobre la información de la organización se realice.
- A toda aplicación, servicio o producto que acceda o procese información de la organización en todas en sus instalaciones.
- A toda la gestión de servicios o productos que desarrollen, presten o comercialicen en la organización.

La gestión de los riesgos se sitúa en la primera línea de defensa, de forma conjunta entre las unidades de negocio que originan directamente dichos riesgos y la función de cumplimiento, bien directamente, bien mediante la asignación de actividades o tareas de cumplimiento a dicha primera línea.

Por otro lado, el establecer, impulsar y alcanzar la adhesión de las unidades a los marcos, políticas y estándares homogéneos de la organización, corresponde a la función de cumplimiento, como segunda línea de defensa, en su faceta de



control y de supervisión. Para ello, se debe establecer controles y se lleva a cabo el seguimiento y verificación de su aplicación.

En materia de cumplimiento, el reporte a los órganos de gobierno y administración le corresponde al Compliance Officer, que también es responsable de asesorar e informar a la alta dirección en estas materias y de promover una cultura de cumplimiento, de acuerdo con el marco de un programa anual, cuya efectividad se evalúa periódicamente.

Una vez que se tienen identificados los delitos por los que una empresa puede llegar a incurrir en responsabilidad penal, resulta necesario elaborar un diagnóstico en el que se analizará el estado de situación de la organización. Para ello es importante tener un conocimiento detallado del funcionamiento de la empresa y de su entorno, por lo que resulta necesario lograr la participación de las distintas áreas o departamentos. En este sentido se han realizado entrevistas con las mismas en las que se determinen las funciones del área y su composición, su operativa y los procesos implantados, la dependencia de terceras entidades para su funcionamiento, la definición de las normas que resulten de aplicación (ya sean normas legales, estándares o normas internas), y determinados aspectos por los que se hayan podido ver afectados (p.e. imposición de sanciones a los trabajadores, imposición de multas o penas por el órgano regulador), etc.

Para ello, se han elaborado cuestionarios y documentación de análisis que se adjunta al presente informe y que se ha detallado en los puntos 3 a 4 del presente informe.

La implicación de las áreas desde el inicio del proyecto, en términos generales, resulta positiva, en tanto que su participación permite exponer el objetivo del Compliance Program desde su fase inicial, lo que conlleva que el personal poco a poco vaya tomando conciencia de la materia y se difunda desde la base una cultura de compliance.



De la documentación aportada por HOTEL PARADISE PARK, S.L. y teniendo en cuenta el catálogo de tipos penales señalado, debe extraerse un listado de los riesgos que pueden afectar a la entidad, y que irán desde el nivel de conocimiento de los tipos penales por parte del personal hasta la posibilidad de que la normativa cambie, se creen nuevas áreas de actividad o se produzcan cambios en la estructura de la organización, entre otros, y siempre teniendo en cuenta el alcance que se haya decidido por parte de la dirección.

### **Introducción a la Gestión de Riesgos.**

La seguridad y eficiencia de un Sistema de Gestión real nunca será completa, pero el uso de buenas políticas de compliance es imprescindible para evitar y minimizar los daños.

El objetivo final de la seguridad y eficiencia del Sistema de Gestión es proteger lo que la organización posee.

Los pasos a seguir para mejorar la seguridad y eficiencia del Sistema de Gestión son los siguientes:

- Identificar los activos, es decir, los elementos que la organización quiere proteger.
- Formación de los trabajadores de la empresa en relación con las pautas y conductas éticas a seguir dentro de la misma.
- Concienciación de cumplimiento normativo para los trabajadores de la empresa.
- Evaluar los riesgos, considerando el impacto que pueden tener los riesgos que se produzcan y la responsabilidad penal sobre la empresa.



- Diseñar el plan de actuación, que debe incluir:
  - Las medidas que traten de minimizar el impacto de los riesgos penales ya producidos.
  - Las medidas que traten de prevenir los riesgos minimizando la existencia de vulnerabilidades. Se trata de la seguridad activa.
- Revisar periódicamente las medidas de seguridad adoptadas.

HOTEL PARADISE PARK, S.L. ha establecido una política de Compliance, de control y gestión de riesgos para identificar, evaluar y gestionar sus riesgos de carácter penal. Esta política busca dar un grado razonable de seguridad acerca de la consecución de los objetivos de eficacia y eficiencia en las operaciones, fiabilidad de la información y cumplimiento de la legislación.

El proceso ha comenzado con **la identificación de los riesgos** que van a ir actualizándose periódicamente por los cambios del entorno en que la empresa opera. El resultado de esta primera etapa son los **mapas de riesgo** tanto de los ciclos de la empresa como de los riesgos penales. Los riesgos se han agrupado en diferentes categorías. Para cada riesgo se ha evaluado su posible impacto y probabilidad de ocurrencia.

### **Objetivo de la Gestión de Riesgos.**

Si el proceso se lleva a cabo siguiendo los principios básicos, los resultados a obtener serán los siguientes:

- Mejorar la identificación de oportunidades y amenazas.
- Optimizar la gestión empresarial.



- Aumentar la confianza en los grupos de interés (stakeholders).
- Establecer una base para la toma de decisiones.
- Mejorar los controles y los métodos de seguimiento y monitoreo.
- Optimizar la prevención y la gestión de riesgos.
- Minimizar las pérdidas asociadas a los procesos empresariales.
- Fomentar el aprendizaje organizativo en todos sus niveles.

Esto lleva a la organización a trabajar con un Framework de Riesgos propio y adaptado a la actividad de esta.

### **Plan de tratamiento de Riesgos Penales.**

El plan de tratamiento, último paso del proceso de Gestión de Riesgos tiene como fin la mejora de los controles para el tratamiento del riesgo. Esta etapa debe ser dinámica y flexible ante los cambios que puedan presentarse. El tratamiento de los riesgos necesita labores adicionales de registro, monitorización, actualización e intervención.

Los planes de tratamiento SE PROYECTAN TRIMESTRALMENTE, pues con esto se evita que las condiciones iniciales se modifiquen cuando llegue el momento de la intervención.

La manera más habitual de realizar el monitoreo es través de evaluaciones trimestrales o auditorías, las cuales son efectuadas por el equipo delegado.

Pero, aunque todo esté previsto y las acciones se proyecten en el corto plazo, conviene contemplar alguno de los siguientes escenarios:



- La gestión de los riesgos ha sido aplicada tal como estaba previsto.
- Las respuestas a los riesgos han sido efectivas.
- Se están siguiendo las políticas y las estrategias adecuadas.
- La exposición del riesgo ha cambiado desde el último análisis.
- Se han manifestado síntomas de la aparición de riesgos.
- Han aparecido riesgos que no habían sido contemplados al inicio.

### **Obstáculos.**

Se trata de aquellos obstáculos relacionados con la etapa de implementación. Es decir, cuando la empresa ha decidido dar este paso y se presta a realizar las actividades necesarias para la implementación de un Sistema de Gestión de Riesgos. En esta categoría, se pueden distinguir varios tipos de problemas:

- a) Resistencia al cambio: Algunas organizaciones no están lo suficientemente preparadas para llevar a la práctica un sistema de este tipo. Bien sea por falta de formación o bien porque no existe un verdadero empoderamiento del proceso, lo cierto es que la clave para atajar este asunto radica en las técnicas de grupo que la dirección ponga en marcha para aumentar el nivel de confianza de sus trabajadores.
- b) Inmediatez: Un buen número de organizaciones no están dispuestas a esperar los plazos que se han convenido para la implementación del sistema. Quisieran que todo fuese de una sola vez y sin que tuviesen que invertir tiempo en ello.



- c) **Criterios distintos:** Sucede sobre todo en las grandes empresas. Cuando los grupos de responsables tienen demasiados miembros o su elección no ha seguido parámetros de cierta unidad, lo más común es que entre estas personas se presenten diferencias de criterio a la hora de implementar el plan. Esto se traduce en retrasos, reuniones excesivas y, posiblemente, nombramiento de nuevos integrantes.
  
- d) **Falta de una figura coordinadora:** Del mismo modo, algunos grupos suelen notar la ausencia de una persona líder que dirija los procesos. De ahí la importancia de la elección de esa persona en los primeros pasos de la implementación.
  
- e) **Incumplimiento de plazos:** Por causa de una mala planificación, recursos insuficientes o una comunicación deficiente entre los responsables, algunas veces los procesos de implementación de Gestión de Riesgos incurren en incumplimiento de los plazos previstos. En estos casos, el perjuicio es doble: primero, porque obstaculiza la realización del proyecto en sí mismo; y segundo, porque se pierde tiempo valioso para mitigar o gestionar riesgos que, en muchos casos, tienen carácter urgente.
  
- f) **Aplazamiento:** Esto sucede cuando el plan ni siquiera llega a implementarse. Se han definido las directrices, las estrategias, los responsables y los recursos, pero por la razón que sea el plan acaba guardado en un archivo de la dirección.

### **Apreciación de los riesgos del sistema de gestión.**

La definición obedecerá a los tres pasos anteriores, sobre todo a la identificación de los riesgos y sus efectos en los procesos. La idea es plantear las soluciones más adecuadas para poner cara a aquellos elementos que obstaculizan la consecución de los objetivos estratégicos de las empresas.





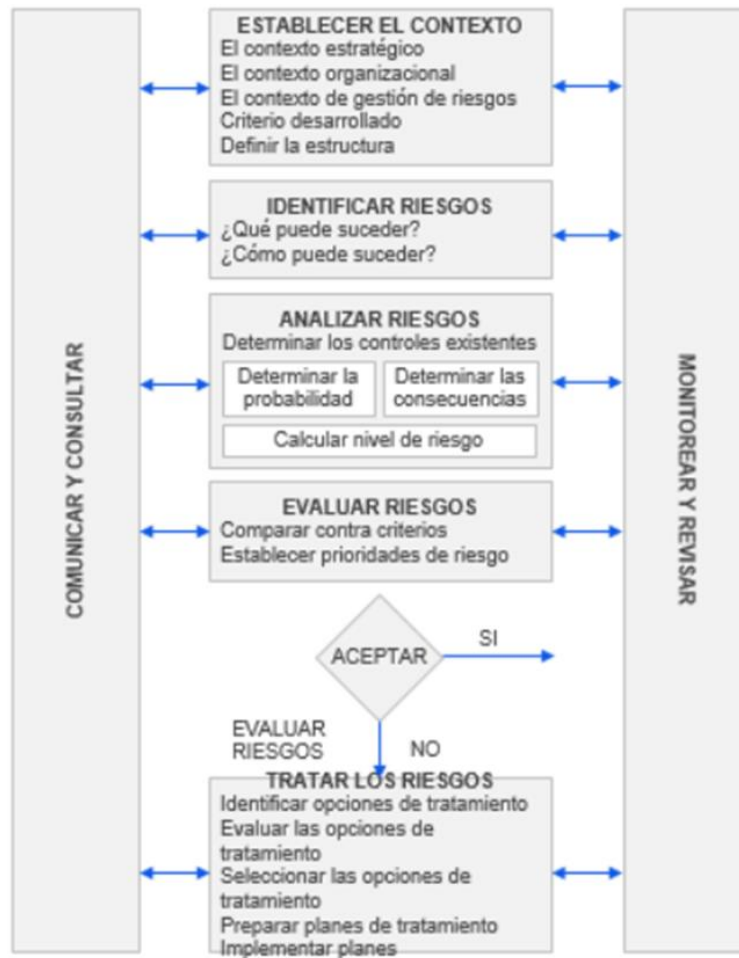
Pero, así como cada empresa tiene sus propios retos en esta materia, de la misma manera debe reaccionar a los riesgos que eventualmente pueden perjudicarlo. Existen cinco estrategias principales a la hora de gestionar un riesgo:

- **Supresión del riesgo:** No es lo más habitual, pero a veces las empresas logran que desaparezcan los riesgos asociados a sus procesos. Esto se consigue cuando la labor de previsión se ha implementado de forma exitosa: obteniendo información adicional, adquiriendo apoyo de expertos, añadiendo recursos adicionales o modificando los elementos de la planificación, entre otros elementos.
- **Transferencia del riesgo:** Bajo esta figura, el riesgo es transferido a otra dependencia de la empresa o, incluso, a una segunda empresa asociada. Se trata de un recurso muy común entre los grupos de compañías filiales o que comparten algún tipo de vínculo que permite esta transferencia. Por ejemplo, cuando hablamos de responsabilidad solidaria, una empresa puede asumir las deudas de otra que haga parte del conglomerado que las integra a las dos. El riesgo no se anula; sólo se redirecciona.
- **Mitigación del riesgo:** Es una estrategia de gestión de riesgos que consiste en reducir la probabilidad o el impacto de un riesgo sobre la empresa. Es decir, que si llega a producirse, sus efectos serán mucho menores que si no se hubiesen adoptado medidas al respecto. Esta opción se usa sobre todo en aquellos casos en que los riesgos son inevitables o no dependen de la empresa en sí misma. La clave para una acertada mitigación del riesgo está en las acciones.
- **Explotación del riesgo:** Recordemos que no todos los riesgos son negativos. Algunas veces, su irrupción es una oportunidad para las empresas. Cuando eso ocurre, en vez de mitigarla o eliminarla, la estrategia de la empresa debe centrarse en sacar el máximo provecho de la circunstancia. Un riesgo con



efectos positivos se puede potenciar gracias a la designación de más personal cualificado, mayor apoyo económico o una adaptación a la planificación realizada al inicio.

- Aceptación del riesgo: En estos casos, se trata de riesgos que no suponen mayores impedimentos para la consecución de los objetivos y que, por tanto, pueden convivir con la empresa. Pero no se trata de una actitud resignada. Por el contrario, implica la elaboración de un plan de contingencia para, de este modo, adaptar el riesgo a las actividades de las empresas.





## **Métodos para la identificación y valoración de los riesgos.**

Las diferentes técnicas utilizadas para la identificación y valoración de los riesgos, las cuales se resumen en las siguientes:

- *Análisis de peligros y puntos de control críticos*: Un sistema metódico, proactivo y preventivo para asegurar la calidad del producto, y la fiabilidad y seguridad de los procesos, mediante la medición y seguimiento de las características específicas que se requieren que estén dentro de unos límites definidos.

- *Técnica estructurada "y si..." (SWIFT)*: Se prepara una lista de palabras o frases de indicación que se basa en las situaciones establecidas en los artículos del Código Penal Español. Se discute y acuerda el contexto externo y el contexto interno del artículo, sistema, modificación o situación, y el campo de aplicación del estudio. Se realizan auto preguntas para provocar y analizar sobre:

- riesgos y peligros conocidos;
- experiencias e incidentes previos;
- controles y protecciones conocidos y existentes;
- requisitos y restricciones de carácter reglamentario.

Se favorece el debate realizando una pregunta donde se utilice la frase "¿y si...?" y una palabra o punto de indicación. Las frases "¿y si...?" son "¿y si...?", "¿qué pasaría si...?", "¿podría algo o alguien...?", "¿tiene alguien o algo sobre...?". Lo que se pretende es estimular para explorar posibles escenarios, así como sus causas, consecuencias e impactos. Se hace un resumen de los riesgos y se consideran los controles a introducir. Se confirma y registra la descripción del riesgo, sus causas, consecuencias y los controles previstos. Se considera si los controles son adecuados y eficaces y acuerda una declaración de la eficacia del control del riesgo. Si éste no llega a ser satisfactorio, se consideran tareas adicionales de tratamiento del riesgo y define los posibles controles. Durante este debate se realizan otras preguntas adicionales del tipo "¿y si...?" para identificar



otros riesgos. Es normal aplicar un método cualitativo o semicuantitativo de apreciación del riesgo para clasificar en términos de prioridad las acciones creadas. Esta apreciación se dirige normalmente teniendo en cuenta los controles existentes y la eficacia de estos.

Una vez que se han identificado los riesgos y teniendo en cuenta que la magnitud del riesgo se mide valorando las consecuencias que pueden producir y las probabilidades que existen de que las amenazas que darían lugar a que el riesgo identificado se materializara, en el análisis de riesgos se ha realizado un estudio de los factores que pueden influir en la probabilidad y de las consecuencias o impactos que pueden conllevar.

Factores a tener en cuenta en la valoración de la probabilidad:

- Actividad de la empresa: Si bien todos los delitos señalados en el Código Penal resultan relevantes y existe un riesgo de que una empresa pueda verse comprometida por la comisión de alguno de ellos, será necesario centrarse sobre aquéllos en los que, por la actividad que desarrolla la empresa, existe una probabilidad mayor de que se materialicen.

Para realizar este análisis, resultará necesario conocer cuál es la conducta tipificada en cada uno de los delitos que pueden generar responsabilidades para las personas jurídicas y cuál es la actividad de la empresa, para poder cruzar la información y obtener los delitos que pueden ser cometidos con mayor probabilidad en el ámbito de la empresa.

Cabe señalar que, atendiendo al tipo objetivo, hay algunos delitos cuya comisión, a priori, podría resultar remota o improbable en una empresa de servicios jurídicos. Es el caso de delitos relacionados con la **prostitución y corrupción de menores**, previstos en el artículo 189 bis del CP que se refiere a la responsabilidad de las personas jurídicas en el caso de que incurran en alguno de los tipos previstos en los artículos 187, 188 y 189 del CP.



El delito regulado en el artículo 318 bis del CP y que sanciona al “*que intencionadamente ayude a una persona que no sea nacional de un Estado miembro de la Unión Europea a entrar en territorio español o a transitar a través del mismo de un modo que vulnere la legislación sobre entrada o tránsito de extranjeros*” y “*al que intencionadamente ayude, con ánimo de lucro, a una persona que no sea nacional de un Estado miembro de la Unión Europea a permanecer en España, vulnerando la **legislación sobre estancia de extranjeros***”, también se presume como un delito cuya comisión podría considerarse improbable. Lo mismo ocurre con los delitos contemplados en el artículo 399 bis del CP y que se refiere a la **falsificación de tarjetas de crédito y débito y cheques de viaje** y en el artículo 576 del CP que se refiere a las **entidades jurídicas que financien el terrorismo**. Sin perjuicio de que, como se ha comentado anteriormente, habrá sectores que se puedan ver afectados directamente por este tipo de delitos, pero no en el caso que nos ocupa.

En este mismo sentido, también se entiende dentro de esta categoría de probabilidad remota la comisión del **delito de tráfico de drogas** tipificado en el artículo 369 bis que sanciona a «los que ejecuten actos de cultivo, elaboración o tráfico, o de otro modo promuevan, favorezcan o faciliten el consumo ilegal de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas, o las posean con aquellos fines». Sin perjuicio de que, como se ha comentado anteriormente, habrá sectores que se puedan ver afectados directamente por este tipo de delitos.

Hay una serie de delitos cuya probabilidad de comisión dependerá del sector en el que opere la entidad. Es el caso del delito de **tráfico de órganos humanos**, regulado en el artículo 156 bis del CP, que podría contemplarse en sectores como el sanitario o farmacéutico, pero de difícil comisión en el ámbito de las empresas de alojamiento hotelero. Al igual cabe decir respecto a los delitos de **daños informáticos**, que por su naturaleza, poca relación guarda con las actividades de HOTEL PARADISE PARK.



El artículo 343 del CP regula los **relativos a la energía nuclear y a las radiaciones ionizantes**, que dispone una serie de conductas que permite pensar que afectará con mayor grado de probabilidad a entidades relacionadas con las instalaciones nucleares o radiactivas. Por su parte, las empresas que operen con explosivos, estarán directamente afectadas por el delito recogido en el artículo 348 del CP que se refiere a *“Los que en la fabricación, manipulación, transporte, tenencia o comercialización de explosivos, sustancias inflamables o corrosivas, tóxicas y asfixiantes, o cualesquiera otras materias, aparatos o artificios que puedan causar estragos, contravinieran las normas de seguridad establecidas, poniendo en concreto peligro la vida, la integridad física o la salud de las personas, o el medio ambiente”*, aunque en este caso, se ha contemplado este tipo de conductas por el hecho de manejarse instalaciones de gasoil.

El análisis de la probabilidad en función de la actividad que lleva a cabo la empresa no significa que los delitos cuya comisión puede resultar a priori remota o específica de un sector, deban obviarse, ya que como es sabido el riesgo cero no existe, sino que deberá valorarse para priorizar la implantación de controles razonables y proporcionales a los riesgos. En este sentido, debe recordarse que el objetivo del control de riesgos penales es prevenir la comisión del delito, y si finalmente este se produce, mitigar el daño.

Por el contrario, existen delitos que a priori, y por el tipo objetivo que contemplan, pueden afectar de manera más probable a todas las empresas, independientemente del sector en el que operen. Es el caso del delito de **descubrimiento y revelación de secretos**, tipificado en el artículo 197 quinquies del CP, **la estafa** prevista en el artículo 251 bis del CP, **los delitos relativos a insolvencias punibles y alzamiento de bienes** (artículo 261 bis del CP), **los delitos contra la propiedad intelectual e industrial, el mercado y los consumidores**, tipificado en el artículo 288 del CP, el **blanqueo de capitales** regulado en el artículo 302 del CP, **delitos contra la Hacienda Pública y la Seguridad Social** (artículo 310 bis del CP), **el cohecho, el tráfico de**



**influencias y la corrupción a funcionarios públicos** tipificados en los artículos 427 bis y 430 del CP respectivamente.

- Situación económica de la empresa: Otro aspecto a valorar de cara a determinar la probabilidad de comisión de un delito del que la empresa pueda resultar penalmente responsable es la situación económica en la que se encuentra, entendiéndose que cuando una entidad atraviesa dificultades económicas puede existir un mayor grado de probabilidad de comisión de delitos a partir de la realización de acciones de las que la empresa pueda obtener un beneficio económico o ventajas frente a sus competidores. En estas circunstancias podría incurrirse en delitos que pudieran afectar a competidores (daños informáticos, propiedad industrial, etc.) o delitos relacionados con el órgano regulador (cohecho o tráfico de influencias) para tratar de posicionarse en el mercado.

- Historial de la empresa: Otro factor que deberá valorarse para analizar la probabilidad es el historial de la empresa en lo que se refiere a requerimientos y sanciones que le hayan podido imponer. De las entrevistas realizadas con las áreas y de la información que extraída de sentencias o resoluciones administrativas y hemerotecas, se han observado antecedentes de especial mención, por lo que ha sido necesario analizar los motivos por los que acontece.

- Cultura de compliance dentro de la empresa: Entendiendo por ésta los valores ya implantados en la organización que conducen al cumplimiento del marco normativo penal. El hecho de que estemos ante una organización de prestación de servicios de alojamiento turístico, y del análisis de su actuación y actividad, podemos concluir que en el seno de la organización existe una cultura de cumplimiento normativo, a pesar de que no se haya implantado ningún tipo de control interno, no estén documentados los procesos al respecto, no se haya impartido formación a los trabajadores, y no exista obligación de reportar determinadas actividades o conductas a un superior, etc. El hecho que la organización cuente con un sistema de gestión de calidad reduce el grado de



probabilidad de que se cometan hechos delictivos de los que la empresa pueda ser penalmente responsable.

- Aspectos relacionados con el personal: Hay determinados aspectos relacionados con el personal de la empresa que pueden influir a la hora de valorar la probabilidad de que se lleve a cabo la comisión de un delito, entendiéndose por personal, además de los empleados, los externos que prestan servicios en las oficinas de la empresa y los proveedores. En este caso, no siendo la plantilla muy amplia, hay menor susceptibilidad de que en su seno se produzca la comisión de un delito en tanto que puede resultar más complicado el establecimiento de controles.

### 5.5.2 Matriz de riesgos.

La información obtenida del análisis realizado puede trasladarse a una matriz de aplicabilidad que permite conocer visualmente los tipos penales por los que la entidad está afectada.

En esta matriz se indican las penas previstas para cada uno de los tipos penales incluidos en los delitos inherentes por los que la persona jurídica puede ser responsable, debiéndose señalar que en todos los casos se dispone que los jueces y tribunales podrán imponer asimismo las penas recogidas en las letras b) a g) del apartado 7 del artículo 33.

RIESGOS DE CARÁCTER PENAL - HOTEL PARADISE PARK, SL.		
DELITO	PENA	Art. que prevé la RPPJ
<b>Delito de Trata de seres humanos</b> (Art. 177.Bis CP)	Pena de multa del triple al quíntuple del beneficio obtenido	Artículo 177.Bis. 7 CP
<b>Delitos contra la intimidad y allanamiento informático</b> (Art.197, 197 bis y 197 ter CP)	Multa 6m-2a	Art. 197 quinquies CP





<b>Estafas y fraudes</b> (art. 248, 249, 250 y 251 CP)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Si para la persona física tienen prevista una pena de prisión &gt; 5a: multa del triple al quíntuple de la cantidad defraudada.</li><li>• Para el resto de los casos: multa del doble al cuádruple de la cantidad defraudada.</li></ul>	Art. 251 bis CP
<b>Frustración de la ejecución</b> (Art. 257, 258, 258 bis CP)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Si el delito cometido por la persona física tiene prevista una pena de prisión &gt;5a: multa 2-5a</li><li>• Si el delito cometido por la persona física tiene prevista una pena de prisión &gt;2a e =ó &lt;5a: multa 1-3a</li></ul>	Art. 258 ter CP
<b>Insolvencias punibles</b> (Arts. 259, 259 bis, 260 y 261 CP)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Si el delito cometido por la persona física tiene prevista una pena de prisión &gt; 5a: multa 2-5a.</li><li>• Si el delito cometido por la persona física tiene prevista una pena de prisión &gt; 2a y hasta 5a: multa 1- 3a.</li><li>• Si el delito cometido por la persona física tiene prevista una pena de prisión = ó &lt; 2a: multa 6m- 2a.</li></ul>	Art. 261 bis CP
<b>Delitos contra la propiedad intelectual e industrial, el mercado y los consumidores y de corrupción privada</b> (Arts. 270, 271, 273, 274, 275, 277, 278, 279, 280, 281, 282, 282 bis, 283, 284, 285 CP, art. 285 bis CP (nuevo a partir del 13-3-2019), art. 285 quater (nuevo a partir del 13-3-2019), arts. 286, 286 bis, 286 ter y 286 quater CP)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Delitos de los arts. 270, 271, 273, 274, 275, 276, 283 y 286 CP:<ul style="list-style-type: none"><li>a) Multa del doble al cuádruple del beneficio obtenido o que hubiera podido obtener, si el delito cometido por la persona física tiene prevista una pena de prisión &gt;2a.</li><li>b) Multa del doble al triple del beneficio obtenido o favorecido, o que se hubiera podido obtener, en el resto de los casos.</li></ul></li><li>• Delitos de los arts. 277, 278, 279, 280, 281, 282, 282 bis, 284, 285, 285 bis, 285 quater CP y arts. 286 bis a 286 quater CP:<ul style="list-style-type: none"><li>a) Multa 2-5a o del triple al quíntuple del beneficio obtenido o que se hubiese podido obtener si la cantidad resultante fuese más elevada, si el delito cometido por la persona física tiene prevista una pena &gt;2a prisión.</li><li>b) Multa 6m-2a o del tanto al duplo del beneficio obtenido si la cantidad resultante</li></ul></li></ul>	Art. 288 CP



	fuese más elevada, en el resto de los casos.	
<b>Receptación y blanqueo de capitales</b> (Art. 301 CP)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Si para la persona física tienen prevista una pena de prisión &gt;5a: multa 2-5a</li><li>• Si para la persona física tienen prevista una pena de prisión = ó &lt; 5a: multa 6m-2a</li></ul>	Art. 302.2 CP
<b>Financiación ilegal de partidos políticos</b> (Art. 304 bis CP)	Multa del triplo al quíntuplo del valor de las donaciones o aportaciones	Art. 304 bis 5 CP
<b>Delitos contra la Hacienda Pública y la Seguridad Social</b> (Arts. 305, 306, 307, 307 ter, 308 y 310 CP)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Si para la persona física tiene una pena de prisión &gt;2a y hasta 5a, multa del tanto al doble de la cantidad defraudada o indebidamente obtenida+ Pérdida de la posibilidad de obtener subvenciones y gozar de los beneficios fiscales o de la SS de 3-6a.</li><li>• Si para la persona física tiene una pena de prisión &gt;5a, multa del doble al cuádruple de la cantidad defraudada o indebidamente obtenida + Pérdida de la posibilidad de obtener subvenciones y gozar de los beneficios fiscales o de la SS de 3-6a.</li><li>• Delitos del art. 310 CP: multa 6m-1a + Pérdida de la posibilidad de obtener subvenciones y gozar de los beneficios fiscales o de la SS de 3-6a</li></ul>	Art. 310 bis CP
<b>Delitos contra los derechos de los ciudadanos extranjeros</b> (Art. 318 bis CP)	Multa 2-5a o la del triple al quíntuplo del beneficio obtenido, si la cantidad resultante fuese más elevada.	Art. 318 bis 5 CP
<b>Delitos de construcción, edificación o urbanización ilegal</b> (Art. 319 CP)	Multa 1-3a o, si el beneficio obtenido fuese superior, multa del doble al cuádruple del montante del dicho beneficio	Art. 319.4 CP
<b>Delitos contra el medio ambiente</b> (Arts. 325, 326, 326 bis y 330 CP)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Si el delito para la persona física tiene una pena &gt; 2a de prisión: multa 1-3a o del doble al cuádruple del perjuicio causado cuando la cantidad resultante fuese más elevada.</li><li>• En el resto de los casos: multa 6m-2a o del doble al triple del perjuicio causado si la cantidad resultante fuese más elevada.</li></ul>	Art. 328 CP



<b>Delitos de riesgo provocado por explosivos y otros agentes</b> (Art. 348 CP)	Multa 1-3a, salvo que el perjuicio producido fuera de importe mayor, en cuyo caso la multa será del doble al cuádruple del montante de dicho perjuicio.	Art. 348.3 CP
<b>Delitos contra la salud pública en la modalidad de práctica ilícita con medicamentos, productos sanitarios y adulteración de alimentos o de aguas potables</b> (Arts. 359, 360, 361, 361 bis, 362, 362 bis, 362 ter, 362 quinquies, 363, 364 y 365 CP)	Multa 1-3a, o del doble al quíntuplo del valor de las sustancias y productos, o del beneficio que se hubiera obtenido o podido obtener, aplicándose la cantidad que resulte más elevada.	Art. 366 CP
<b>Cohecho</b> (Arts. 424 y 427 CP)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Si el delito para la persona física tiene prevista una pena de prisión &gt; 5a: multa 2-5a, o del triple al quíntuplo del beneficio obtenido cuando la cantidad resultante fuese más elevada.</li><li>• Si el delito para la persona física tiene prevista una pena de privación de libertad &gt; 2a no incluida en el apartado anterior: multa 1-3a o del doble al cuádruple del beneficio obtenido cuando la cantidad resultante fuese más elevada.</li><li>• Si el delito para la persona física tiene prevista una pena no prevista en los dos apartados anteriores: multa de seis meses a dos años, o del doble al triple del beneficio obtenido si la cantidad resultante fuese más elevada</li></ul>	Art. 427 bis CP
<b>Tráfico de influencias</b> (Arts. 429 y 430 CP)	Multa 6m-2a	Art. 430 CP
<b>Malversación</b> (Arts. 432 a 434 CP)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Si el delito cometido por la persona física tiene prevista una pena de prisión &gt;5a: multa 2-5a, o del triple al quíntuplo del valor del perjuicio causado o de los bienes o efectos apropiados cuando la cantidad resultante fuese más elevada.</li><li>• Si el delito cometido por la persona física tiene prevista una pena &gt; 2a de privación de libertad no incluida en el anterior inciso:</li></ul>	Art. 435.5 CP



	multa 1-3a, o del doble al cuádruple del valor del perjuicio causado o de los bienes o efectos apropiados cuando la cantidad resultante fuese más elevada, • En el resto de los casos: multa 6m-2a, o del doble al triple del valor del perjuicio causado o de los bienes o efectos apropiados si la cantidad resultante fuese más elevada.	
<b>Incitación al odio y a la violencia</b> (Art. 510 CP)	Multa 2-5a	Art. 510 bis CP
<b>Organizaciones y grupos criminales</b> (Arts. 570 bis y ter CP)	Disolución de la asociación o grupo y cualquier pena del art. 33.7 CP	Art. 570 quater CP
<b>Delitos de terrorismo</b> (Arts. 571 a 580 CP)	• Multa 2-5 a, o del doble al cuádruple del perjuicio causado cuando la cantidad resultante fuese más elevada: si el delito cometido por la persona física tiene prevista una pena >2 a de privación de libertad. • Multa 6m-2 a, o del doble al triple del perjuicio causado si la cantidad resultante fuese más elevada: en el resto de los casos.	Art. 580 bis CP

## RIESGOS DE CARÁCTER PENAL PARA HOTEL PARADISE PARK, S.L.

DELITO	Art. que prevé las penas accesorias	Penas accesorias del art. 33.7 c) a g) del Código Penal
<b>Negativa a actuaciones inspectoras</b> (Art. 294 párrafo 1º CP)	Art. 294 CP	-Suspensión de sus actividades por un plazo que no exceda de 5 años.
<b>Delitos contra los derechos de los trabajadores</b> (Arts. 311, 311 bis, 312, 313, 314, 315, 316, 317 CP)	Art. 318 CP	-Clausura de sus locales y establecimientos por un plazo que no exceda de 5 años.  -Prohibición, temporal por un plazo que no exceda de 5 años o definitiva, de realizar en el futuro las actividades en cuyo ejercicio se haya cometido, favorecido o encubierto el delito.  -Inhabilitación para obtener subvenciones y ayudas públicas, para contratar con el sector público y para gozar de beneficios e incentivos fiscales o de la Seguridad



		Social, por un plazo que exceda de 15 años.  -Intervención judicial para salvaguardar los derechos de los trabajadores o de los acreedores por el tiempo que se estime necesario, que no exceda de 5 años.  -Prohibición definitiva de llevar a cabo cualquier actividad, aunque sea lícita.
--	--	--

En este apartado del informe se muestra de manera específica la evaluación de impacto sobre los riesgos penales, habiendo tomado en consideración toda la información recabada al efecto por el equipo que se ha encargado de su identificación, probabilidad e impacto.

### 5.5.3 Análisis de los impactos.

A la hora de valorar el impacto de cada uno de los riesgos identificados se deberá analizar la multa que lleva aparejada.

- Penas aplicables: Una de las consecuencias más inmediatas del hecho de que una empresa pueda ser responsable penal por la comisión de un delito no es otra que la imposición de las penas previstas en el Código Penal. Desde este punto de vista resulta muy importante conocer cuál puede ser el impacto de cada uno de los delitos por los que puede verse afectada una empresa en tanto que el riesgo no se podrá valorar de la misma manera si la consecuencia de un evento es la imposición de una multa o si la consecuencia es la disolución jurídica de la empresa.

En este sentido, el artículo 33.7 del CP establece que las penas aplicables a las personas jurídicas siempre tendrán consideración de grave, y son las siguientes:

a) Multa por cuotas o proporcional.



b) Disolución de la persona jurídica: que conllevará la pérdida de su personalidad jurídica, así como la de su capacidad de actuar de cualquier modo en el tráfico jurídico, o llevar a cabo cualquier clase de actividad, aunque sea lícita.

c) Suspensión de actividades: por un plazo menor de cinco años.

d) Clausura de sus locales y establecimientos: por un plazo menor de cinco años.

e) Prohibición de realizar en el futuro las actividades en cuyo ejercicio se haya cometido, favorecido o encubierto el delito. Puede ser definitiva o temporal, en cuyo caso no podrá exceder de quince años.

f) Inhabilitación para obtener subvenciones y ayudas públicas: para contratar con el sector público y para gozar de beneficios e incentivos fiscales o de la Seguridad Social, por un plazo que no podrá exceder de quince años.

g) Intervención judicial para salvaguardar los derechos de los trabajadores o de los acreedores por el tiempo que se estime necesario, que no podrá exceder de cinco años.

Debe señalarse que la multa es la pena común para todos los supuestos, reservándose la imposición de las otras penas a los supuestos más graves.

Esta matriz es una mera sugerencia basada en los tramos establecidos por el legislador para las penas económicas correspondientes a los delitos de los que puede ser responsable una persona jurídica.

Téngase en cuenta que las penas interdictivas de los niveles Alto y Muy Alto del impacto operacional pueden ser impuestas por el Juez en cualquiera de los delitos.



Se han tenido en cuenta otros factores como: sector de actividad o departamentos analizados, volumen de negocio, posible responsabilidad civil derivada del delito, etc.

Impacto	Económico (multa por cuotas)	Económico (multa proporcional)	Operativo (penas interdictivas para alto y muy alto)	Reputacional
Muy bajo		Sanciones inferiores a 5.400 €	Exige mínimas correcciones	Repercusión interna
Bajo	Multa 6 meses a 2 años = mínimo 5.400, máximo 3.600.000 € cuando pueda ser sustituido por tanto al duplo si es más alto		Exige correcciones asumibles por la organización	Repercusión interna y limitada a solo ciertos clientes o proveedores
Medio	Multa 6 meses a 2 años = mínimo 5.400, máximo 3.600.000 €	Doble a triple Doble a quíntuplo	Supone esfuerzo correctivo que supera el presupuesto anual	Repercusión interna y externa sectorial limitada o controlada
Alto	Multa 1 a 3 años = mínimo 10.800, máx 5.400.000 €	Triple a 8 veces Doble a cuádruple o quíntuplo	Supone prohibición temporal o definitiva de determinadas actividades, inhabilitación para ayudas o subvenciones o incentivos fiscales o SS o contratación pública; intervención judicial	Alcanza a medios de comunicación e influencers de RSS del sector
Muy alto	Multa 2 a 5 años = mínimo 21.600, máximo 9M €	Triple a quíntuplo Quíntuplo a 12 veces	Disolución de la pjca, suspensión de actividades, prohibición temporal o definitiva de determinadas actividades o clausura de locales	Catastrófico para la reputación de la empresa

- Daño reputacional: Otra de las consecuencias que se tenidas en cuenta es el daño reputacional que puede conllevar para el bufete la publicación de su nombre en los medios de comunicación como consecuencia de la presunta comisión de un delito. Este daño reputacional se ve agravado con las publicaciones online de los medios de comunicación y las redes sociales, de manera que ya no cabe pensar en un titular que se publicó en un periódico o con



el que un telediario abrió su edición, sino que hoy en día la noticia se difunde por Internet, a través del que llega fácilmente a toda la sociedad, generándose contenidos a partir de un simple titular (comentarios a la propia noticia, publicación de posts en blogs, comentarios en redes sociales, etc.) y donde permanece accesible al público (en las propias páginas en las que se haya publicado y a través de los buscadores).

Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que el daño reputacional no se produce únicamente por el hecho de que un juez determine que una empresa es responsable penal de un delito, sino por el mero hecho de que aparezca una publicación en la que se deje entrever la posibilidad de que una entidad tiene algún tipo de relación con la presunta comisión de un delito, o cuando es inicialmente imputada, aunque no exista resolución firme.

Este hecho puede generar desconfianza en los socios, inversores que pueden cuestionar la ética y la gestión de la entidad, conllevando grandes pérdidas para la empresa. Igualmente se puede ver afectada la confianza de los propios clientes y debe tenerse en cuenta, así mismo, el perjuicio que se genera en la imagen de la empresa frente a la competencia y al mercado en general.

En consecuencia, el daño reputacional se puede traducir en pérdidas económicas por la desconfianza de los clientes y en una posible pérdida de valor en el mercado. Se valora igualmente no sólo las pérdidas económicas sino la dificultad para recuperar los niveles de confianza, aun cuando la empresa fuera absuelta o incluso en los casos en los que ni siquiera se le llegara a imputar.





## 5.6 Principales conclusiones y resultados de la gestión de riesgos.

### 5.6.1 Riesgos identificados: inherentes y residuales.

Una vez estudiado el negocio de la empresa incluyendo su estructura, organigrama, análisis del control interno por ciclos y análisis de la información económico-financiera a través de una revisión analítica, se ha podido determinar el nivel de exposición al riesgo de los diferentes procesos de la empresa.

El conocimiento de la empresa a través de entrevistas con el personal, responsables de los diferentes departamentos y alta dirección y demás solicitud de documentación necesaria, ha permitido identificar una serie de riesgos en los que la empresa es susceptible de cometer un ilícito penal.

Como se ha expuesto anteriormente, tras la evaluación de los riesgos penales, los resultados han determinado que:

- El riesgo que la empresa ha decidido asumir. Los riesgos que se recogen y describen en el documento **Anexo 21 “Análisis de la responsabilidad penal”**, son aquellos que se califican como relevantes en base a la información proporcionada por la entidad. En este documento se recogen los controles aplicados, y los planes de acción recomendados para cada riesgo penal, que deberán ser implantados en función a los recursos y tiempos designados por la organización.
- La empresa ha decidido no trasladar el riesgo a un tercero.
- El riesgo va a ser tratado para minimizarlo. En este caso, los resultados del análisis realizado dan información sobre las prioridades con los que realizar las acciones de cara a mitigar los riesgos y los esfuerzos y recursos que destinar a cada uno de ellos para conseguir una gestión eficiente del mismo.



A continuación, se emite un mapa de riesgos global que ha servido de herramienta para determinar el nivel de riesgo aceptado por la empresa y los riesgos más graves que van a ser en los que hay que centrarse para determinar políticas de actuación.

Escenario de riesgo	Probabilidad	Impacto	Nivel de priorización	Nivel de riesgo inicial
1) Trata de seres humanos	1	2	2	BAJO (1-5)
2) Descubrimiento y revelación de secretos y allanamiento informático	5	4	20	ALTO (15-25)
3) Estafas y fraudes	1	2	2	BAJO (1-5)
4) Frustración de la ejecución	1	5	5	BAJO (1-5)
5) Insolvencias punibles	2	5	10	MEDIO (6-14)
6) Contra la propiedad intelectual e industrial, mercado y a los consumidores	1	2	2	BAJO (1-5)
7) Blanqueo de capitales	1	5	5	BAJO (1-5)
8) Contra la hacienda pública y la seguridad social	2	5	10	MEDIO (6-14)
9) Urbanización, construcción o edificación no autorizables	4	2	8	MEDIO (6-14)
10) Financiación ilegal de los partidos políticos	1	3	3	BAJO (1-5)
11) Contra los recursos naturales y el medio ambiente	2	3	6	MEDIO (6-14)
12) Riesgos provocados por explosivos y otros agentes	1	3	3	BAJO (1-5)
13) Delito de odio, enaltecimiento y aporofobia	1	4	4	BAJO (1-5)
14) Contra la salud pública	4	3	12	MEDIO (6-14)
15) Cohecho	2	4	8	MEDIO (6-14)
16) Tráfico de influencias	3	2	6	MEDIO (6-14)
17) Delito contra los Derechos de los Trabajadores	2	2	4	BAJO (1-5)
18) Organización y grupos criminales	1	5	5	BAJO (1-5)
19) Malversación	1	3	3	BAJO (1-5)
20) Delitos de corrupción en los negocios	2	3	6	MEDIO (6-14)
21) Negativa a actuaciones inspectoras	1	2	2	BAJO (1-5)

En **Anexo 22** “*Mapa de riesgos*”, se recogen los riesgos que han sido analizados y evaluados dentro de HOTEL PARADISE PARK, S.L, y el **Anexo 23** “*Mapa de riesgos por departamentos*”.



A fecha del presente informe la situación de las actuaciones es la siguiente:

Escenario de riesgo	Nivel de riesgo inicial	¿Existen controles para evitar el riesgo?	Descripción del control	Valor eficacia del control	Valor eficiencia de la implantación del control	Valor riesgo residual	Riesgo residual
1) Trata de seres humanos	BAJO (1-5)	No					
2) Descubrimiento y revelación de secretos y allanamiento informático	ALTO (15-25)	Sí	Manual de procedimientos y protocolos para el cumplimiento de la LO de protección de datos.	Alta	Baja	7	
3) Estafas y Fraudes	BAJO (1-5)	No					
4) Frustración de la ejecución	BAJO (1-5)	No		Baja	Baja	1	
5) Insolvencias punibles	MEDIO (6-14)	Sí	Auditorías externas anuales.	Alta	Alta	0	
6) Contra la propiedad intelectual e industrial, el mercado y los consumidores	BAJO (1-5)	No					
7) Blanqueo de capitales	BAJO (1-5)	No					
8) Contra la hacienda pública y la seguridad social	MEDIO (6-14)	Sí	Manual de administración.	Media	Media	3	
9) Urbanización, construcción o edificación no autorizables	MEDIO (6-14)	No					
10) Financiación ilegal de los partidos políticos	BAJO (1-5)	No					
11) Contra los recursos naturales y el medio ambiente	MEDIO (6-14)	Sí	P-01, control de la toda la documentación generada en el establecimiento e implantación del Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente.  Concienciación del personal en materia de Medioambiente.  Procedimiento de Restaurantes y Bares, Procedimiento de Calidad en A&B y Chekclist control Restaurantes y Bares 2017.	Alta	Alta	0	



			Prerrequisitos Generales de Higiene. Residuos: Plan de eliminación de residuos.  Prerrequisitos Generales de Higiene. Acciones correctoras.				
12) Riesgos provocados por explosivos y otros agentes	BAJO (1-5)	Sí	Manual de servicio técnico.  Informes Organismo de Control Autorizado ascensores, media tensión, baja tensión, instalaciones de almacenamiento de G.L.P y Gasoil.	Alta	Alta	0	
13) Delito de odio, enaltecimiento y aporofobia	BAJO (1-5)	No					
14) Contra la salud pública	MEDIO (6-14)	Sí	P-01 Operaciones Generales Cocina.  Política en materia de seguridad higiénico-sanitaria  Auditoría externa FoodCheck y AquaCheck.  Manual de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control.  Prerrequisitos Generales de Higiene. Comida envasada y congelada: Instrucción del proceso de productos envasados y congelados y Control de comida envasada y congelada, Prerrequisitos Generales de Higiene. Buffet: Control de buffet y Control de alimentos expuesto en buffet. Prerrequisitos Generales de Higiene. Control aceite: Control aceite y Control aceite fritura. Prerrequisitos Generales de Higiene Control procesos caliente: Control procesos caliente y Etapas de elaboración. Prerrequisitos Generales de Higiene. Desinfección de vegetales: Limpieza de vegetales dosificación automática, Limpieza de vegetales	Alta	Alta	0	



			<p>dosificación manual, Control desinfección vegetales y Desinfección de vegetales. Prerrequisitos Generales de Higiene. Control temperatura equipos: Registros de control de temperaturas y Control de temperaturas. Prerrequisitos Generales de Higiene. Alérgenos: Plan de gestión de alérgenos, Alérgenos. Prerrequisitos Generales de Higiene. Plan de mantenimiento: Validación termómetros, Plan de mantenimiento preventivo general cocina, Plan mantenimiento de instalaciones y equipos, Validación termómetros anual. Validación termómetros pincho trimestral. Prerrequisitos Generales de Higiene. Trazabilidad y alertas: Protocolo de actuación ante alerta alimentaria, Protocolo de actuación ante brote de norovirus, Plan de trazabilidad y gestión alerta alimentaria. Prerrequisitos Generales de Higiene. Control proveedores: Normas de higiene proveedores, Normas de higiene visitantes y Control de proveedores. Prerrequisitos Generales de Higiene. Manipuladores y BP: Control de caducidades, Plan de formación de manipulación alimentos, Normas manipulador alimentos, Normas uso de taquilla y vestuarios, Buenas prácticas sector restauración colectiva, Control caducidades, Ficha formación y buenas prácticas, Verificación del personal manipulador y Control de caducidades-cocina. Prerrequisitos Generales de Higiene. Control de plagas: Plan de control de plagas. Recomendaciones insectocutor. Prerrequisitos Generales de Higiene. Limpieza y desinfección: Plan de limpieza y desinfección, Programa de Limpieza, Limpieza y desinfección de bayetas.</p>				
--	--	--	---	--	--	--	--



			Limpieza y desinfección utensilios. Prerrequisitos Generales de Higiene. Higiene del Agua: Plan general de higiene del agua y Control agua cocina.				
15) Cohecho	MEDIO (6-14)	No					
16) Tráfico de influencias	MEDIO (6-14)	No					
17) Delito contra los derechos de los trabajadores	BAJO (1-5)	No					
18) Organización y grupos criminales	BAJO (1-5)	No					
19) Malversación	BAJO (1-5)	No					
20) Delitos de corrupción en los negocios	MEDIO (6-14)	No					
21) Negativa a actuaciones inspectoras	BAJO (1-5)	No					

**Esta planificación y la documentación anexa deberá ser evaluada y revisada a conciencia por el órgano de Compliance de la organización, a fin de implantar las medidas propuestas en el mismo y establecer los controles y las métricas necesarias para el correcto funcionamiento del sistema de prevención de delitos, para su aprobación por el Consejo mediante acta.**

### 5.6.2 Identificación, evaluación, monitoreo, mitigación y control.

Tras la medición y valoración de los riesgos realizados, se hace necesario la implantación de controles en todos y cada uno de ellos, siendo estos claves para la mitigación del riesgo.

En el proceso de control del riesgo toma especial relevancia las medidas técnicas de control de los sistemas, ya que estas medidas ayudarán a obtener los resultados necesarios para reducir el riesgo y así obtener el riesgo residual.



El concepto de control debe considerarse como el proceso para asegurar que las actividades reales que se efectúan en los sistemas se ajustan a las actividades planificadas por la compañía, lo que permite mantener a la organización y/o a los sistemas dentro de los estándares definidos por la empresa.

Se recoge en el documento **Anexo 21**, “*Análisis de la responsabilidad Penal*”, detallando los riesgos y los controles aconsejados para cada área de la empresa, a implantar por la organización.

La organización a través de su órgano de Compliance deberá llevar a cabo la implantación y el seguimiento de las acciones que se describen en el análisis de la responsabilidad penal, y que se resumen a continuación:

Escenario de riesgo	Descripción de la acción	Periodicidad de la acción	Fecha de implantación	Presupuesto planificado	Recursos necesarios	Responsable del seguimiento
1) Trata de seres humanos	Realizar proceso de “Due Diligence” de las empresas colaboradoras.  Incluir en los documentos con la persona o mercantil seleccionada, la obligación de esta de asumir contractualmente el código ético y las políticas internas aceptando de este modo los valores y compromisos de la organización de manera íntegra. Para ello deberá firmar una declaración de conformidad con la política de cumplimiento normativo.					



2) Descubrimiento y revelación de secretos y allanamiento informático	Cumplir con las obligaciones definidas en la Ley Orgánica de Protección de datos Personales (LOPD)					
3) Estafas y Fraudes	Comprobar que el servicio prestado responde exactamente a lo que se indica en el contrato firmado, así como el precio y el origen del dinero					
4) Frustración de la ejecución	<p>Inventario de propiedades</p> <p>La empresa debe hacer frente a las obligaciones con los acreedores en los plazos marcados en las distintas relaciones contractuales.</p> <p>La empresa deberá adoptar mecanismos para que sus miembros eviten realizar este tipo de conductas que perjudiquen a sus acreedores.</p>					
5) Insolvencias punibles	<p>Verificar que cualquier documentación que se confeccione a petición judicial o para terceros refleje la verdadera situación de solvencia que tiene la compañía y contenga una correcta declaración de bienes.</p> <p>Verificar que se cumplen todas las obligaciones contables definidas</p>					





	<p>en la legislación vigente.</p> <p>Vigilar que el precio de venta supere el costo del bien o, en su defecto, exista una justificación que ponga de manifiesto que no se produce competencia desleal.</p>					
6) Contra la propiedad intelectual e industrial, el mercado y los consumidores	<p>Revisar la veracidad de los mensajes publicitarios acerca del producto o servicio, eliminando cualquier afirmación exagerada o falsa que afecte al bolsillo del comprador y/o perjudique a algún competidor (práctica comercial desleal).</p> <p>Comprobar que los contratos y acuerdos comerciales no contienen cláusulas de favorecimiento indebido por corromper a una autoridad.</p> <p>Comprobar que las marcas que se publicitan o utilizan, se hace con la correspondiente licencia o autorización de su titular, y están debidamente registradas.</p> <p>Verificar que se cumplen los requisitos definidos en la LOPD para ceder datos a terceros.</p>					



	Verificar que los servicios prestados en Internet no contienen obras cuya titularidad o autorización no pueda acreditarse, impidiendo así que terceras personas pudieran vulnerar los derechos del titular					
7) Blanqueo de capitales	Cumplir las obligaciones definidas en la Ley de Prevención de Blanqueo de Capitales					
8) Contra la hacienda pública y la seguridad social	<p>Verificar que se llevan a cabo todas las cotizaciones a la Seguridad Social de acuerdo a la legislación laboral vigente.</p> <p>Comprobar que se cumplen todos los requisitos a los que está obligada la empresa por haber obtenido determinadas subvenciones y/o beneficios fiscales.</p> <p>Comprobar que se confeccionan todas las declaraciones de impuestos estatales o locales y coinciden con la llevanza de la contabilidad y demás registros fiscales.</p> <p>Vigilar que no se simule la situación de la empresa, realizando anotaciones contables ficticias, o bien, omitiendo parte de la verdad.</p>					



9) Urbanización, construcción o edificación no autorizables	<p>Verificar que se cumplen todos los requisitos para adjudicarse una licitación pública, sin que para ello se goce de cualquier trato o consideración especial.</p> <p>Comprobar que la realización del proyecto y obtención de permisos, licencias y demás requisitos cumplen la legislación vigente en materia urbanística.</p>					
10) Financiación ilegal de los partidos políticos	<p>Verificar si las donaciones cumplen los requisitos regulados por la legislación aplicable. Verificar la actividad de la empresa a la que pertenece el donante.</p>					
11) Contra los recursos naturales y el medio ambiente	<p>Evidenciar el cumplimiento de la legislación vigente en lo referente a:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Medio Ambiente</li><li>- Control de residuos</li><li>- Descargas al suelo</li><li>- Consumo y equipos</li><li>- Vertidos</li><li>- Emisiones atmosféricas</li><li>- Ruidos</li></ul>					
12) Riesgos provocados por explosivos y otros agentes	<p>Comprobar que se aplican todas las normas de seguridad obligatorias y definidas en la legislación vigente para utilizar, comercializar, vigilar, custodiar,</p>					



	fabricar, depositar y transportar explosivos, sustancias inflamables, tóxicas o que afecten a la capa de ozono (protocolo de Montreal)					
13) Delito de odio, enaltecimiento y aporofobia	Crear una política de comunicación, control y uso de los medios sociales y públicos de la organización.					
14) Contra la salud pública	Verificar que no se fabrican, utilizan, almacenan o comercializan sustancias o medicamentos nocivos para la salud, incumpliendo la normativa que lo regula. Comprobar que los alimentos producidos o comercializados (incluyendo las aguas potables) no están adulterados, caducados, deteriorados o contienen sustancias prohibidas.					
15) Cohecho	Cumplir los requisitos definidos en la Ley de Prevención de Blanqueo de Capitales en lo referente a personas con responsabilidad pública.  Vigilar que no se realicen favores o regalos a funcionarios o cargos públicos que puedan influir en actuaciones					



	favorables para la empresa.					
16) Tráfico de influencias	Cumplir los requisitos definidos en la Ley de Prevención de Blanqueo de Capitales en lo referente a personas con responsabilidad pública.					
17) Delito contra los Derechos de los trabajadores	Comprobar que las condiciones de trabajo de los empleados no violan sus derechos, imponiéndoles trabajos o servicios forzados.  Establecimiento de un Canal de Denuncias.					
18) Organización y grupos criminales.	Comprobar los antecedentes laborales del trabajador, así como su experiencia y formación académica, con la intención de detectar indicios de ideología política, así como contactos/familiares en zonas conflictivas de carácter geográfico					
19) Malversación	-					
20) Delitos de corrupción en los negocios	Revisar la veracidad de los mensajes publicitarios acerca del producto o servicio, eliminando cualquier afirmación exagerada o falsa que afecte al bolsillo del comprador y/o perjudique a algún competidor (práctica comercial desleal).					



21) Negativa a actuaciones inspectoras	-					
--	---	--	--	--	--	--

### 5.6.2 Órgano de Compliance.

Se propone el siguiente (siguiendo instrucciones de disponibilidad de personal indicado por la organización):

#### Composición.

El órgano de Compliance de HOTEL PARADISE PARK será un órgano unipersonal, Compliance Officer que **deberá ser designado por el Consejo de Administración y aprobado en acta por la sociedad.**

#### Perfil, funciones y responsabilidades.

Las que se recogen en el documento **Anexo 24** "Compliance Officer".

#### Auxilio de expertos.

Para el desarrollo de sus funciones, el Compliance Officer podrá valerse, de forma permanente o puntual, de asesores legales, contables, técnicos, financieros, comerciales u otros expertos.



## 6. Manual y elementos de apoyo.

### 6.1 Manual del sistema de prevención de delitos.

El Manual, es un documento detallado en el que se explica cómo se van a llevar a cabo en la organización los compromisos y las obligaciones que han establecido en la Política de Compliance.

Su contenido se encuentra recogido en el **Anexo 25**, “*Manual de Compliance*”, para su revisión y aprobación por parte de HOTEL PARADISES PARK.

### 6.2 Código Ético y de Conducta.

En este documento se detalla de manera clara, entendible y amplia las ambiciones, objetivos e instrucciones de la sociedad respecto a la Ley, así como la ética y valores que rigen en la persona jurídica indicando también las competencias y obligaciones de la función de Compliance.

El código de conducta incluye normas generales de comportamiento que funcionarán como punto de partida para el establecimiento de una cultura de «Compliance» dentro de la empresa. Pero, también considera otra serie de aspectos como puedan ser el hecho de trasladar los valores éticos de la empresa a todas sus áreas de actuación, siendo requisito indispensable establecer normas y procedimientos de acción para adecuar esos valores al día a día de la actividad empresarial.

#### ¿A quién va dirigido?

Este documento irá dirigido a todas las personas que formen parte de HOTEL PARADISE PARK, S.L. así como a los que se relacionen con aquella de manera externa y por esta razón tendrá que disfrutar de una holgada publicidad a través



de comunicados internos o cualquier otro canal de comunicación que nos garantice su recepción por parte de las personas que deben ejecutarlo.

### ¿En qué nos basamos?

El Código de Conducta hace referencia a aquellos asuntos relevantes desde el punto de vista de la ética e integridad pero, también, refleja el compromiso de HOTEL PARADISE PARK, S.L. con aquellas cuestiones particularmente relevantes a la luz de la reforma del Código Penal ya comentada.

Su contenido ha quedado desarrollado en el **Anexo 26** “*Código Ético y de Conducta*”.





## 7. Comunicación de incumplimiento de irregularidades.

### 7.1 Sistema disciplinario.

Como bien es sabido, el Sistema de Compliance constituye un deber de HOTEL PARADISE PARK, S.L. de adoptar y ejecutar con la máxima eficacia posible procedimientos de organización y gestión, que incluyan medidas de vigilancia y control para prevenir cualquier actuación delictiva en nuestra organización y que garanticen en todo momento, la legalidad de los actos que, en el ejercicio de sus actividades profesionales, realicen todos los trabajadores y directivos de nuestra empresa.

En este contexto normativo se enmarca la creación de un Sistema Disciplinario, como una de las medidas imperativas con las que debe contar HOTEL PARADISE PARK, S.L. en el marco de su Modelo de Prevención de conductas delictivas, de conformidad con lo preceptuado en 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.**

En el **Anexo 27 “Sistema Disciplinario”** se acompaña el que ha sido elaborado para su revisión por el Órgano de Compliance y aprobación por el Consejo de Administración.

### 7.2 Canal de Denuncias/incidencias.

El **Anexo 28 “Procedimiento del Canal de Denuncias”** recoge el funcionamiento del Canal de denuncias internas, necesario para que el personal de HOTEL PARADISE PARK, S.L. pueda comunicar los incumplimientos de los Manuales de Cumplimiento, de la normativa de aplicación o cualquier conducta irregular de la que haya tenido conocimiento.



Al no haberse aprobado ni puesto en funcionamiento a la fecha del presente informe, el Canal de Denuncias, no se han registrado incidencias y denuncias.

Detalle de la denuncia	Fecha de la incidencia	Método de seguimiento, medición y análisis	Resolución	Fecha de resolución de incidencia



## 8. Formación en materia de Compliance.

En materia de Compliance con el objetivo de ir implantando paulatinamente la cultura de la ética y cumplimiento normativo dentro de la empresa.

Actualmente no se muestra detalle de la formación al no haberse inicial el plan de formación plantificado en el **Anexo 29** “*Plan de Formación*”.

En Arona, a 15 de julio de 2021.