

POLÍTICA DE COMPLIANCE PENAL



Control documental

Fecha	Versión	Modificaciones	Autor
08/06/2025	1.0	Creación	Alberto García
09/03/2026	2.0	Inclusión consecuencias incumplimiento	Alberto García

Lista de distribución

Departamentos
Público

Clasificación y estado del documento

Clasificación del documento	Público
Estado	Aprobado

Contenido

1. Ámbito de aplicación	4
1.1. Subjetivo	4
1.2. Objetivo	4
2. Finalidad	5
3. Compromiso	5
4. Objetivos	6
5. Órgano de Compliance Penal	6
6. Identificación y evaluación de riesgos	6
7. Desarrollo de medidas correctivas	7
8. Formación	7
9. Competencia	7
10. Canal de denuncias	8
10.1. Investigaciones	8
11. Auditorías de cumplimiento	8
12. Sanciones por comportamiento indebido	9
13. Procedimientos para la delegación de facultades	10
14. Entrada en vigor	11
15. Diligencia en la entrega de la Política	11

Política de Compliance Penal

1. Ámbito de aplicación

○ 1.1. Subjetivo

El alcance subjetivo de la Política de Compliance Penal abarca a aquellas personas físicas o jurídicas, diferenciadas en factores internos y externos de Serviculture sobre los que le son de aplicación los elementos del SGI, todas ellas definidas y contempladas en el Alcance del SGI.

○ 1.2. Objetivo

El Órgano de Gobierno impulsa y aprueba esta Política de Compliance, en la que se establece como principio fundamental la exigencia de cumplimiento de toda la legislación aplicable a Serviculture.

La presente Política de Compliance se aplica a todos los procesos definidos por Serviculture en su Alcance del SGI definido más abajo, como actividades susceptibles de generar un riesgo de incumplimiento. De esta forma se integra en su sistema de gestión para alcanzar los objetivos de compliance.

Incluye la gestión y aplicación de los procesos y controles definidos para la prevención, mitigación y tratamiento de los riesgos penales identificados por la organización en el desarrollo de sus actividades, en particular:

- Diseño, venta y mantenimiento de plataformas tecnológicas para la reserva y venta de entradas.
- Prestación de servicios de prevención y gestión integral de visitas en espacios culturales y turísticos mediante la asignación de personal auxiliar.

El ámbito geográfico de aplicación del Sistema de Gestión de Integrado es el siguiente:

- Prestación de servicios de auxiliares en museos y centros de visitantes.
- La sede social está ubicada en Calle Océano Atlántico 4B, 28223 Coslada (Madrid).
- El equipo de desarrollo de sistemas trabaja en Calle Santa Engracia 151, 6º1, 28003 Madrid.

2. Finalidad

La finalidad de la presente Política es poner en conocimiento de los integrantes de Serviculture, así como de los terceros que se relacionen con ella, un mensaje rotundo de oposición a la comisión de cualquier acto ilícito, penal o de cualquier otra índole.

Se prohíbe toda comisión de hechos delictivos. En ningún caso está justificada la comisión de un delito por parte los integrantes de Serviculture, ni aun cuando tal actuación produjese, aparentemente, un beneficio de cualquier clase para la misma. Asimismo, Serviculture está dispuesta a combatir estos actos y a prevenir un eventual deterioro de su imagen y su valor reputacional.

Esta Política de Compliance constituye el marco de referencia del Modelo de Compliance existente en Serviculture, que es conocido por todos los integrantes de Serviculture e impulsado por el Órgano de Gobierno.

3. Compromiso

El Órgano de Gobierno, como máximo órgano de gestión de Serviculture, es responsable de desarrollar e implementar un Sistema de Gestión de Compliance Penal basado en la aplicación de políticas y procedimientos adecuados que garanticen el cumplimiento de todas las leyes y reglamentos aplicables cuyo incumplimiento pueda tener trascendencia penal, así como de minimizar la exposición de Serviculture a riesgos penales.

Por otro lado, el Órgano de Gobierno ha comunicado su compromiso claro con el cumplimiento penal ("mayor jerarquía mayor exigencia") y cumplen con los requisitos de esta Política de Compliance y del SGI implantado.

Serviculture está comprometida con la mejora continua del SGI. Para ello planifica auditorías y evaluaciones periódicas del sistema, sin descartar evaluaciones extraordinarias cuando fuera preciso por cambios significativos de la legislación vigente o ante la materialización de un riesgo que estuviera o no detectado.

Por lo anterior, el cumplimiento penal es una materia que se aborda al menos una vez al año por el Órgano de Gobierno en sus reuniones y siempre que el desarrollo de la actividad requiera de un análisis orientado a los riesgos penales.

4. Objetivos

El objetivo perseguido por Serviculture es garantizar el más estricto cumplimiento de la legalidad vigente como seña de un trabajo desarrollado de manera eficiente, leal y comprometido con la legalidad, transmitiendo satisfacción y tranquilidad a las personas que acuden a esta empresa para desarrollar sus proyectos.

Los objetivos de compliance penal son coherentes con lo establecido en esta Política de Compliance Penal y con los resultados de la identificación y evaluación y mitigación de riesgos penales, y son objeto de seguimiento según la planificación establecida una vez se ha realizado el proceso de evaluación de los riesgos penales. Asimismo, los objetivos son comunicados, medibles siempre que sea posible y actualizados según corresponda.

Para la consecución de los objetivos de compliance penal, Serviculture conserva toda la información documentada sobre estos.

5. Órgano de Compliance Penal

Para lograr los objetivos de Compliance Penal y la implementación, seguimiento y mejora del Sistema de Gestión Integrado (SGI), Serviculture ha designado un Compliance Officer.

El Compliance Officer actuará como Responsable del Sistema de Gestión de Compliance Penal y cuenta con conocimientos jurídicos y económicos además de una formación en materia de Compliance Penal. Las responsabilidades y funciones del Responsable del Sistema de Gestión de Compliance Penal están definidas y documentadas en un acuerdo formal aprobado por el Órgano de Gobierno.

El Compliance Officer cuenta con los recursos necesarios, autoridad e independencia para desempeñar sus funciones de manera eficaz. Además, en el ejercicio independiente de sus responsabilidades, colabora con el Órgano de Gobierno y mantiene una comunicación constante con los demás órganos de Serviculture para asegurar el cumplimiento normativo.

6. Identificación y evaluación de riesgos

El SGI se basa en un proceso documentado en el que se identifican y evalúan los riesgos de cumplimiento penal. La identificación y evaluación de los riesgos se repite con una periodicidad fija anual o como respuesta específica a un evento extraordinario, cambio significativo en la estructura o actividad de Serviculture, cambios en la jurisprudencia o cuando se produzcan cambios legislativos relevantes.

7. Desarrollo de medidas correctivas

Una vez completado el proceso de identificación y evaluación de los riesgos, se ha procedido a desarrollar medidas para eliminar la causa de la no conformidad y prevenir que se reproduzcan.

Serviculture desarrolla o, según el caso, revisa los documentos existentes relativos al cumplimiento, teniendo en cuenta los resultados de la identificación y evaluación de los riesgos.

8. Formación

Los integrantes de Serviculture recibirán formación de los aspectos esenciales en materia de compliance y su asistencia quedará debidamente documentada.

La contribución de los integrantes de Serviculture a la eficacia del SGI es primordial para que éstos ayuden a prevenir y detectar riesgos penales, evitando su materialización y reconociendo los factores de riesgos.

9. Competencia

Serviculture asegura la competencia del personal de compliance, basándose en una educación, formación o experiencia adecuada.

Se revisa periódicamente los objetivos de rendimiento para asegurarse que existen salvaguardas razonables para evitar que incentiven la asunción de riesgos penales o promuevan conductas inapropiadas en relación con el compliance penal.

10. Canal de denuncias

Con el fin de prevenir los delitos susceptibles de afectar a Serviculture, se ha implementado un sistema de denuncias a través del cual tanto los integrantes de Serviculture como terceros **tienen la obligación** de comunicar cualquier información relacionada con presuntos incumplimientos al Compliance Officer.

Todo aquel que sea conocedor sobre un hecho o conducta sospechosa relativa a riesgos penales tiene la obligación de informar debidamente a través del canal de denuncias.

Se prohíbe la adopción por parte de Serviculture de cualquier tipo de represalia o tentativa de represalia contra la persona denunciante como consecuencia de la denuncia interpuesta, así como la causación a la misma de todo perjuicio, daño o menoscabo. Las personas denunciantes tienen derecho a la confidencialidad, a no recibir represalias, al anonimato y a la información.

Este sistema de denuncias está disponible a través de un canal alojado en la página web de Serviculture.

○ 10.1. Investigaciones

Cualquier sospecha de incumplimiento se investiga inmediatamente por Responsable del Sistema de Gestión de Compliance Penal de Serviculture para valorar si es un riesgo de cumplimiento materializado o no y proponer, en su caso, medidas correctivas y modificaciones del sistema.

11. Auditorías de cumplimiento

Serviculture realiza auditorías internas de cumplimiento normativo penal anuales para abordar e investigar los problemas de cumplimiento. El plan de auditorías es aprobado por el Órgano de Gobierno.

Alternativamente, se puede contratar a profesionales externos, por ejemplo, un despacho de abogados especializado en auditorías de cumplimiento o una empresa de auditoría de renombre que también realice auditorías de cumplimiento.

El Compliance Officer presenta anualmente, un plan de auditorías de cumplimiento al Órgano de Gobierno, que incluirá una descripción de los asuntos de cumplimiento seleccionados a examinar en la misma.

Los resultados de la auditoría de cumplimiento son comunicados al Órgano de Gobierno e incluidos en el Informe de Revisión.

El encargado de realizar la auditoría de cumplimiento cuenta con recursos suficientes para llevarla a cabo.

12. Sanciones por comportamiento indebido

El incumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente **Política de Compliance Penal** y en el **Sistema de Gestión de Compliance Penal** podrá dar lugar a la aplicación de medidas disciplinarias conforme a la legislación laboral vigente, el **Estatuto de los Trabajadores**, el convenio colectivo aplicable y la normativa interna de la organización.

Las conductas contrarias a la presente política se clasifican en **faltas leves, graves o muy graves**, en función de su naturaleza, intencionalidad, reiteración y el impacto generado.

1. Incumplimientos leves

Se considerarán incumplimientos leves aquellas conductas que supongan un incumplimiento puntual de las obligaciones establecidas en la política de compliance penal sin que se genere un perjuicio relevante para la organización.

Ejemplos:

- Desconocimiento o incumplimiento ocasional de procedimientos internos relacionados con compliance.
- Retrasos injustificados en la entrega de información requerida por el sistema de compliance.
- Falta de diligencia puntual en el cumplimiento de obligaciones formativas en materia de compliance.

Sanciones aplicables:

- Amonestación verbal.
- Amonestación escrita.

2. Incumplimientos graves

Se considerarán incumplimientos graves aquellas conductas que supongan un incumplimiento significativo de las obligaciones establecidas en el sistema de compliance penal o que puedan generar un riesgo relevante para la organización.

Ejemplos:

- Incumplimiento reiterado de los procedimientos de compliance.
- Negativa injustificada a colaborar en investigaciones internas.
- No comunicar situaciones de riesgo o incumplimientos conocidos.
- Uso inadecuado de recursos de la empresa que pueda generar riesgo legal.

Sanciones aplicables:

- Amonestación escrita.
- Suspensión de empleo y sueldo entre **2 y 15 días**.

- Limitación temporal de determinadas funciones o responsabilidades.

3. Incumplimientos muy graves

Se considerarán incumplimientos muy graves aquellas conductas que supongan una vulneración grave del sistema de compliance penal o que puedan constituir infracción administrativa o delito.

Ejemplos:

- Participación directa en conductas ilícitas o fraudulentas.
- Ocultación deliberada de incumplimientos o irregularidades.
- Manipulación o destrucción de información relevante para investigaciones internas.
- Represalias contra personas que hayan informado de irregularidades.
- Incumplimientos que generen un riesgo penal para la organización.

Sanciones aplicables:

- Suspensión de empleo y sueldo entre **16 y 60 días**.
- Despido disciplinario.
- Comunicación de los hechos a las autoridades competentes cuando proceda.

4. Obligación de informar

Todos los empleados, directivos y colaboradores tienen la **obligación de informar de cualquier incumplimiento o sospecha de incumplimiento** de la presente política a través del **Canal de denuncias**.

El incumplimiento de esta obligación podrá ser considerado **infracción disciplinaria**, de acuerdo con la clasificación anteriormente indicada.

13. Procedimientos para la delegación de facultades

En los casos en los que el Órgano de Gobierno de Serviculture delegue la toma de decisiones en ámbitos en los que exista riesgo penal mayor que medio, Serviculture establecerá y aplicará un procedimiento y un sistema de controles que garanticen que el proceso de decisión y el nivel de autoridad de los decisores sean adecuados y estén libres de conflictos de interés reales o potenciales.



14. Entrada en vigor

La presente Política de Compliance Penal entrará en vigor en la misma fecha de su aprobación, momento desde el cual todos los integrantes de Serviculture tienen la obligación de observar y cumplir, y el derecho a exigir.

15. Diligencia en la entrega de la Política

Toda parte interesada podrá conocer este documento al estar disponible en la web de Serviculture.

David Cuenca
Director General

