

# POLÍTICA DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LAS PERSONAS INFORMANTES

COMPLIANCE AMO HOLIDAYS, S.L.



**Benalmádena Palace**  
HOTEL SPA

# ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJETO DE LA POLÍTICA</b>	<b>4</b>
<b>3. ÁMBITO DE APLICACIÓN</b>	<b>4</b>
<b>4. ALCANCE</b>	<b>5</b>
<b>5. PRINCIPIOS Y DIRECTICES</b>	<b>6</b>
<b>6. ÓRGANO RESPONSABLE</b>	<b>7</b>
<b>7. CANALES INTERNOS HABILITADOS</b>	<b>8</b>
<b>8. CANALES EXTERNOS</b>	<b>9</b>
<b>9. PROTECCIÓN A LAS PERSONAS INFORMANTES</b>	<b>10</b>
<b>10. PROTECCIÓN A LAS PERSONAS INVESTIGADAS</b>	<b>12</b>
<b>11. PROTECCIÓN DE DATOS</b>	<b>13</b>
<b>12. SISTEMA DISCIPLINARIO</b>	<b>14</b>
<b>13. COMUNICACIÓN, DIFUSIÓN Y FORMACIÓN</b>	<b>15</b>
<b>14. ACTUALIZACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA</b>	<b>15</b>

# 1. INTRODUCCIÓN

En **AMO HOLIDAYS S.L.** somos conscientes de que las organizaciones toman conocimiento de gran parte de los incumplimientos que ocurren en su seno gracias a denuncias efectuadas por parte de las personas que las integran o que son próximas a ellas; siendo crucial el momento y forma del conocimiento del incumplimiento para poder actuar de forma eficaz contra el mismo y sus efectos.

En **AMO HOLIDAYS S.L.** estamos comprometidos con el cumplimiento normativo y con la prevención y el tratamiento de irregularidades, fomentamos una cultura de confianza, imparcialidad y protección del denunciante, basada en los principios de receptividad, transparencia, integridad y responsabilidad, por ello, alentamos a las personas a presentar denuncias de irregularidades de manera temprana a través de un canal seguro, denominado **Canal de Cumplimiento**.

Para el desarrollo óptimo de un efectivo sistema interno de denuncias se ha diseñado un procedimiento de uso y gestión del canal de denuncias, denominado Procedimiento de usos del Canal de cumplimiento, en el que se detallan de manera clara y accesible los requisitos, trámites y condiciones de las denuncias, comunicaciones o informaciones que se formulen para la investigación y ejecución de cualquier comportamiento irregular, ilícito o delictivo.

El Órgano de gestión y representación de **AMO HOLIDAYS S.L.** en el ejercicio de sus competencias de supervisión y control del modelo de organización y de gestión de prevención de delitos, y en coherencia con su compromiso con impulsar y fomentar la cultura de cumplimiento, el rechazo a la corrupción y la tolerancia cero con cualquier conducta que suponga un acto ilícito o contravenga nuestras políticas, normas, valores y principios de actuación, y en aras de otorgar su verdadera importancia a la denuncia y a la valentía de la persona que la formula, garantizando evitar cualquier tipo de represalia, respetando los derechos y garantías de las personas implicadas, con un compromiso sincero y absoluto de la Dirección en avanzar en un real cambio cultural y en un régimen de garantía y confianza para la persona denunciante, ha aprobado la presente Política del **Sistema Interno de Información y Defensa de las Personas Informantes**.

## 2. OBJETO

Esta Política tiene por objeto facilitar la comunicación de las posibles infracciones normativas de las que se tenga conocimiento, permitiendo así que los miembros de la organización puedan cumplir con su obligación de denuncia; garantizar una protección adecuada; actuar como control interno de la propia actividad permitiendo la detección de incumplimientos, detectando fraudes y/o abusos anticipándose a los riesgos de incumplimiento para prevenirlos y/o corregirlos y contribuir desarrollo de la cultura de Compliance en **AMO HOLIDAYS S.L.**

## 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La Política es de obligado cumplimiento y total aplicación para:

- ✓ Empleados/as, cualquiera que sea su modalidad contractual, posición jerárquica o lugar en el que desempeñen sus funciones.
- ✓ Directivos/as.
- ✓ Representantes y administradores.
- ✓ Proveedores, contratistas y subcontratistas.
- ✓ Cualquier persona que trabaje para o bajo la supervisión y la dirección de contratistas, subcontratistas y proveedores.
- ✓ Colaboradores.
- ✓ Clientes.
- ✓ Informantes que comuniquen o revelen públicamente información sobre infracciones obtenida en el marco de una relación laboral ya finalizada, voluntarios, becarios, trabajadores en periodos de formación con independencia de que perciban o no una remuneración, así como a aquellos cuya relación laboral todavía no haya comenzado, en los casos en que la información sobre infracciones haya sido obtenida durante el proceso de selección o de negociación precontractual.

## 4. ALCANCE

Se aplica a todas las comunicaciones realizadas a través del Canal de Cumplimiento relativas a las dudas, reclamaciones y denuncias sobre irregularidades e infracciones de:

- ✓ El Código de Conducta y el Catálogo de Conductas Prohibidas de **AMO HOLIDAYS S.L.**
- ✓ La Política de Compliance Penal de **AMO HOLIDAYS S.L.**
- ✓ La Política Anticorrupción de **AMO HOLIDAYS S.L.**
- ✓ Acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave, comprendiendo, en todo caso, a las que impliquen quebranto económico para la Hacienda Pública y para la Seguridad Social.
- ✓ Infracciones del Derecho laboral en materia de seguridad y salud en el trabajo, así como el acoso laboral y sexual.
- ✓ Infracciones que entren dentro del ámbito de aplicación de los actos de la Unión relativas a los ámbitos siguientes: contratación pública; servicios, productos y mercados financieros, y prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo; seguridad de los productos y conformidad; seguridad del transporte; protección del medio ambiente; protección frente a las radiaciones y seguridad nuclear; seguridad de los alimentos y los piensos, sanidad animal y bienestar de los animales; salud pública; protección de los consumidores; protección de la privacidad y de los datos personales, y seguridad de las redes y los sistemas de información.
- ✓ Infracciones que afecten a los intereses financieros de la Unión.
- ✓ Infracciones relativas al mercado interior, incluidas las infracciones de las normas de la Unión en materia de competencia y ayudas otorgadas por los Estados, así como las infracciones relativas al mercado interior en relación con los actos que infrinjan las normas del impuesto sobre sociedades o a prácticas cuya finalidad sea obtener una ventaja fiscal que desvirtúe el objeto o la finalidad de la legislación aplicable del impuesto sobre sociedades.
- ✓ Cualquier situación susceptible de generar un riesgo penal en **AMO HOLIDAYS S.L.**

## 5. PRINCIPIOS Y DIRECTRICES

**Protección del denunciante:** La denuncia, comunicación o información, ya sea realizada por personas ajenas o vinculadas a la empresa, es una conducta que **AMO HOLIDAYS S.L.** promueve y agradece, en beneficio del mejor desempeño de su actividad empresarial, por lo que no podrá dar lugar a ninguna consecuencia negativa para el denunciante. Ante cualquier denuncia que se pueda realizar, independientemente del medio utilizado, quedará garantizada la protección de los derechos del denunciante, posibles víctimas, testigos y, en su caso, denunciados, de conformidad con el procedimiento establecido.

Igualmente, la empresa se compromete a garantizar la protección del denunciante frente a represalias de cualquier naturaleza, directas o indirectas.

**Confidencialidad:** La identidad de la persona que realice la comunicación tendrá la consideración de información confidencial y no podrá ser comunicada ni revelada sin su consentimiento.

No obstante, los datos de las personas que efectúen la comunicación podrán ser facilitados tanto a las autoridades administrativas como a las judiciales siempre que fueran requeridos como consecuencia de cualquier procedimiento judicial derivado del objeto de la denuncia. Dicha cesión de los datos a las autoridades administrativas o judiciales se realizará siempre dando pleno cumplimiento a la legislación vigente sobre protección de datos de carácter personal.

**Buena fe:** Se considerará que la persona denunciante actúa de buena fe cuando su denuncia se realice conforme a lo dispuesto en esta Política y en el Procedimiento de Uso del Canal de Cumplimiento y esté basada en hechos o indicios de los que razonablemente pueda desprenderse la realización de un comportamiento irregular, ilícito, delictivo o contrario a los principios y valores de la entidad o a las normas de actuación recogidas en nuestro Código de Conducta, Catálogo de Conductas Prohibidas y el resto de políticas aprobadas por nuestro Órgano de Administración y Dirección.

Se considerará que la denuncia es de buena fe cuando se realice sin ánimo de venganza, de acosar moralmente, de causar un perjuicio laboral o profesional, o de lesionar el honor de la persona denunciada o de un tercero.

Se considera que la persona denunciante no actúa de buena fe cuando

es consciente de la falsedad de los hechos, o actúa con manifiesto desprecio a la verdad, o con la intención de venganza, o de perjudicar a la empresa o de acosar a la persona denunciada, o de lesionar su honor, o de perjudicarle laboral, profesional o personalmente.

Si se demuestra que la denuncia se ha realizado de mala fe, no actuará la protección al denunciante y se podrán aplicar las medidas previstas en nuestro Sistema Disciplinario que lo considera una infracción grave.

**Accesibilidad:** Los canales de comunicación son claros, públicos y de fácil acceso a las personas empleadas y terceros que deseen interponer una comunicación.

**Transparencia:** El Sistema Interno de Información de **AMO HOLIDAYS, S.L.** es una herramienta de transparencia que favorece la confianza en los mecanismos con los que cuenta la entidad para garantizar el cumplimiento de la legalidad y de los principios y valores recogidos en la Política de Compliance, el Código de Conducta, el Catálogo de Conductas Prohibidas, la Política Anticorrupción y demás normativa interna.

**Objetividad e imparcialidad:** Una vez recibida una denuncia, se garantizará el derecho a la intimidad, a la defensa y a la presunción de inocencia de las personas objeto de la misma.

**Diligencia:** la tramitación de las denuncias efectuadas se realizará con interés, esmero, rapidez y eficacia.

## 6 . ÓRGANO RESPONSABLE

El órgano responsable de la gestión del canal de cumplimiento es el Compliance Officer, persona designada por nombramiento del Órgano de Administración, que está encargado de coordinar e impulsar el tramitación y resolución de las diferentes denuncias recibidas a través del Sistema Interno de Información, de manera objetiva y en base a criterios de imparcialidad y respeto de los principios y derechos contenidos en esta Política y en el Procedimiento de Uso del Canal de Cumplimiento. La toma de decisiones y resolución corresponde a la Dirección. La persona designada como Compliance Officer, será quien recepcione, examine e investigue las denuncias. Igualmente, realizará un informe del que dará traslado a la Dirección con el resultado de la investigación y emitirá una propuesta de resolución.

## 7. CANALES INTERNOS HABILITADOS

El sistema interno de información y defensa de las personas informantes de **AMO HOLIDAYS, S.L.** está integrado por los siguiente mecanismos o canales:

**Canal de Cumplimiento:** A través de este canal, cualquier persona podrá presentar sus sospechas, dudas, sugerencias, informaciones o comunicaciones, denuncias o quejas en relación al incumplimiento de la Política de Compliance, del Código de Conducta, Catálogo de Conductas Prohibidas, Política Anti corrupción, y/o normas internas de, infracciones al derecho de la Unión Europea, en materia de seguridad y salud laboral, acoso laboral, acoso sexual, infracciones administrativas muy graves, ilícitos penales, así como sobre situaciones susceptibles de generar un riesgo penal.

❖ Las **denuncias por escrito** se formularán, a elección de la persona denunciante, por las siguientes vías:

❖ Por escrito dirigido a Oficial de Cumplimiento de **AMO HOLIDAYS, S.L.**

❖ A través del correo electrónico habilitado para ello:

[canaldecumplimiento@benalmedenapalace.com](mailto:canaldecumplimiento@benalmedenapalace.com)

❖ En el apartado destinado a ello en las páginas Web:

[www.benalmedenapalace.com](http://www.benalmedenapalace.com)

❖ En el **buzón de la empresa**: mediante escrito en sobre cerrado que irá dirigido a Oficial de Cumplimiento de **AMO HOLIDAYS, S.L.**

❖ Si la persona denunciante opta por **denuncia verbal**:

El número de **teléfono habilitado** para la recepción de denuncias es el siguiente:

**639.967.491**

## 8 . CANALES EXTERNOS

**AMO HOLIDAYS, S.L.** informa que los canales externos a los que puede acceder para formular denuncia son, entre otros, los siguientes:

### ❖ **Oficina Andaluza contra el Fraude y la Corrupción.**

Cualquier persona podrá dirigirse para formular denuncias

- ✓ pinchando en el siguiente enlace:

[Buzón de denuncias - Buzón de denuncias antifraudeandalucia.es\)](https://www.antifraudeandalucia.es)

- ✓ **Por escrito:**

Que puede presentar directamente en la Oficina,

E-mail: [antifraudeandalucia@antifraudeandalucia.es](mailto:antifraudeandalucia@antifraudeandalucia.es)

Dirección postal: Calle San Juan de Ribera, S/N. Hospital de las Cinco Llagas. 41009. Sevilla.

- ✓ **Denuncias verbales:**

**personándose en la Oficina**

Por **teléfono: 954.59.21.20**

### ❖ **Oficina Europea de Lucha contra el fraude (OLAF)**

Cualquier persona puede informar a esta oficina de sospechas de fraude o corrupción que afecten a los intereses financieros de la Unión Europea. Es posible dirigirse a la OLAF por medio de los siguientes canales:

- ✓ Por carta a: Comisión Europea, Oficina Europea de Lucha contra el Fraude (OLAF), Investigaciones y Operaciones B-1049 Bruselas, Bélgica.

- ✓ Por correo electrónico a: [OLAF-COURRIER@ec.europa.eu](mailto:OLAF-COURRIER@ec.europa.eu)

- Por medio de las líneas de teléfono gratuito: +32-2-298.65.38

❖ **Canal Externo de la Autoridad Independiente de Protección del Informante:** en la actualidad pendiente de regulación.

# 9. PROTECCIÓN A LAS PERSONAS INFORMANTES

En cualquier denuncia y procedimiento que se tramite se han de respetar los derechos y garantías de las personas denunciantes que estarán protegidos frente a cualquier tipo de represalia, discriminación y penalización por motivo de las denuncias realizadas.

- ❖ Derecho a recibir información previa sobre los tramites en relación al proceso de denuncia.
- ❖ Decidir si desea formular la comunicación de forma anónima o nominal.
- ❖ Realizar la denuncia o comunicación de forma verbal o escrita.
- ❖ Derecho a la utilización de la información con carácter restrictivo, la información que se facilite mediante la comunicación o denuncia no podrá ser utilizada para fines distintos a los de la investigación.
- ❖ Derecho a la confidencialidad.
- ❖ Derecho a ser informado por el Grupo de la recepción de la comunicación en un **plazo máximo de 7 días** desde su interposición.
- ❖ Derecho a recibir información sobre el estado de la denuncia en un plazo máximo de tres meses a partir del envío del acuse de recibo.
- ❖ Derecho a una investigación transparente e imparcial.
- ❖ Se garantiza que todos los datos que proporcione el denunciante mediante el Sistema Interno de Información serán tratados conforme a la normativa vigente de protección de datos y serán tratados con la exclusiva finalidad de tramitar las denuncias que se reciban y, si procede, investigar la realidad de los hechos denunciados.
- ❖ Derecho a no sufrir **represalias**, ya sea de manera directa o indirecta.

Están prohibidos expresamente los actos constitutivos de

represalias contra las personas que informen, comuniquen o denuncien una irregularidad conforme se establece en esta Política.

Se entiende por **represalia cualesquiera actos u omisiones que estén prohibidos por la ley, o que, de forma directa o indirecta, supongan un trato desfavorable que sitúe a las personas que las sufren en desventaja particular con respecto a otra en el contexto laboral o profesional, solo por su condición de informantes.**

Se consideran actos de represalia:

- ❖ suspensión, despido o extinción de la relación laboral;
- ❖ degradación o denegación de ascensos;
- ❖ cambio de puesto de trabajo, cambio de ubicación del lugar de trabajo, reducción salarial o cambio del horario de trabajo;
- ❖ denegación de formación;
- ❖ evaluación o referencias negativas con respecto a su desempeño laboral o profesional;
- ❖ imposición de cualquier medida disciplinaria, amonestación u otra sanción, incluidas las sanciones pecuniarias;
- ❖ coacciones, intimidaciones, acoso u ostracismo;
- ❖ discriminación, o trato desfavorable o injusto;
- ❖ no conversión de un contrato de trabajo temporal en uno indefinido, en caso de que el trabajador tuviera expectativas legítimas de que se le ofrecería un trabajo indefinido;
- ❖ no renovación o terminación anticipada de un contrato de trabajo temporal;
- ❖ daños, incluidos a su reputación, en especial en los medios sociales, o pérdidas económicas, incluidas la pérdida de negocio y de ingresos;
- ❖ inclusión en listas negras sobre la base de un acuerdo sectorial, informal o formal, que pueda implicar que en el futuro la persona no vaya a encontrar empleo en dicho sector;
- ❖ terminación anticipada o anulación de contratos de bienes o servicios;
- ❖ denegación o anulación de una licencia o permiso.

# 10. PROTECCIÓN A LAS PERSONAS INVESTIGADAS

El sistema interno de información y defensa de la persona informante de Amo Holidays, S.L., es respetuoso con los principios constitucionales y con las garantías a un proceso justo de las personas investigadas. En especial:

- ❖ Respeto a la presunción de inocencia.
- ❖ Derecho a la confidencialidad de sus datos personales, con el fin de evitar cualquier difusión de información que pueda afectar a su honorabilidad.
- ❖ Derecho a ser informada con claridad de los hechos que se le atribuyen.
- ❖ Derecho a una investigación transparente, revisión de las distintas pruebas que existan en su contra y acceso al expediente de la investigación (sin desvelar contenido protegido por la normativa de protección de datos).
- ❖ Derecho a hacer alegaciones, a presentar las pruebas que considere oportunas y a ser asistido legalmente.
- ❖ Derecho a que se le informe del contenido de la resolución.

No serán aplicables medidas sancionadoras hasta que se compruebe la veracidad de los hechos denunciados, se recaben las evidencias respectivas y se concluya la concurrencia de un incumplimiento o irregularidad.

# 11.PROTECCIÓN DE DATOS

- ❖ Los datos personales proporcionados serán tratados con la exclusiva finalidad de tramitar las denuncias y, si procede, investigar la realidad de los hechos denunciados.
- ❖ Se integrarán en el Registro de Tratamiento de Datos de **AMO HOLIDAYS, S.L.** que a su vez es responsable del tratamiento y a quien pueden dirigirse por escrito en la siguiente dirección: Camino de Gilabert s/n, C.P. 29650, de Benalmádena Costa.
- ❖ En caso de divergencias en relación con la protección de sus datos personales, puede presentar una reclamación ante la Agencia de Protección de Datos ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)).
- ❖ Los interesados podrán ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad de los datos, oposición y decisiones individuales automatizadas.
- ❖ Se hace constar expresamente que los datos contenidos en aquellas denuncias que no sean admitidas a trámite no se incorporarán a ningún fichero o registro de actividad de tratamiento de datos, procediéndose a su eliminación inmediata.
- ❖ Los datos obtenidos en la investigación serán conocidos únicamente por la persona designada como Compliance Officer y, en caso de que proceda la imposición de una sanción disciplinaria, por el Director de **AMO HOLIDAYS, S.L.** por ser las personas responsables de la tramitación y resolución de las denuncias.
- ❖ El derecho acceso de la persona denunciada o investigada estará limitado a sus propios datos de carácter personal, no teniendo acceso en ningún caso a los datos sobre la identidad de la persona denunciante.
- ❖ Los datos de quien formule la comunicación y de los empleados y terceros deberán conservarse en el sistema de denuncias únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos denunciados.
- ❖ Transcurridos tres meses desde la introducción de los datos, deberá procederse a su supresión del sistema de denuncias. Si fuera necesaria su conservación para continuar la investigación, podrán seguir siendo tratados en un entorno distinto por el órgano de la entidad al que compete dicha investigación.

- ❖ En todo caso, transcurridos tres meses desde la recepción de la comunicación sin que se hubiesen iniciado actuaciones de investigación, deberá procederse a su supresión, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del sistema.
- ❖ Las comunicaciones a las que no se haya dado curso solamente podrán constar de forma anonimizada, sin que sea de aplicación la obligación de bloqueo prevista en el artículo 32 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre.
- ❖ **AMO HOLIDAYS, S.L.** se asegurará de que se adopten todas las medidas técnicas y organizativas necesarias para preservar la seguridad de los datos recabados al objeto de protegerlos de divulgaciones o accesos no autorizados.

## 12. SISTEMA DISCIPLINARIO

En el caso de que, tras la correspondiente investigación, se haya demostrado que ha habido algún acto u omisión que suponga un incumplimiento, se aplicará a la persona incumplidora el correspondiente régimen disciplinario.

En caso de que la conducta infractora fuera constitutiva de un delito, los hechos se pondrán en conocimiento de la autoridad judicial, con la que se colaborará activamente aportando al procedimiento la investigación interna realizada.

## 13. COMUNICACIÓN, DIFUSIÓN Y FORMACIÓN

La presente política será puesta en conocimiento del personal de la entidad, de sus accionistas, clientes, proveedores y terceros, tanto a través de formación interna para los empleados, como por medio de su publicidad en la web corporativa.

Asimismo, todas las personas empleadas recibirán una formación obligatoria con el objetivo de que estén debidamente informados de todos los aspectos del presente documento.

**AMO HOLIDAYS, S.L.** se compromete a realizar campañas de comunicación interna y de sensibilización de forma continua como herramienta de prevención de incumplimientos dentro de la organización.

## 14. ACTUALIZACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA

Esta Política se revisará y actualizará periódicamente, al objeto de verificar su idoneidad, adecuación y eficacia, procediendo en caso necesario a su actualización.

En todo caso, será revisada cuando:

- ❖ Exista una modificación de la normativa aplicable.
- ❖ Se necesiten adaptaciones a recomendaciones realizadas por la autoridad competente.

**AMO HOLIDAYS, S.L.** busca la mejora continua, para ello propondrá y adoptará las acciones de mejora que considere necesarias con el objetivo de que la actividad de la empresa y de todo su personal se ajuste a nuestra cultura ética de cumplimiento, y redunden en una mejor gestión y eficaz implantación del sistema interno de información.

*(Esta Política ha sido aprobada, por el Administrador Único de la entidad, el 23 de noviembre de 2023)*



BP

Tel. 0034 952 96 49 58

Fax. 0034 952 57 84 53

**C/ CAMINO Gilabert, s/n · BENALMÁDENA  
Costa (Málaga), España**

[www.benalmadenapalace.com](http://www.benalmadenapalace.com)