

PROCEDIMIENTO DE USO DEL CANAL DE CUMPLIMIENTO

Versión 0.3

COMPLIANCE AMO HOLIDAYS, S.L.



Benalmádena Palace
HOTEL SPA

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN	5
3. ÓRGANO RESPONSABLE	6
4. TRAMITACIÓN	7
5. GARANTÍAS	11
6. PROTECCIÓN FRENTE A REPRESALIAS	14
7. PROTECCIÓN DE DATOS	16
FORMULARIO DE DENUNCIA	17

1. INTRODUCCIÓN

Un eficaz programa de Compliance debe contener los procedimientos, medidas, controles y cautelas necesarias para la pronta detección de los riesgos, para evitar que los detectados se materialicen en la comisión de un delito o, en su defecto, minimizar su impacto en terceros y en la propia empresa. Así lo indica el Código Penal en el cuarto requisito del apartado 5 del artículo 31bis al establecer “la obligación de informar de posibles riesgos e incumplimientos al organismo encargado de vigilar el funcionamiento y la observancia del modelo de prevención”.

Para cumplir con lo preceptuado en el Código Penal, el Órgano de Administración de **AMO HOLIDAYS S.L.** ha acordado la implantación de un Canal, denominado Canal de Cumplimiento, que tiene como objetivo constituir un mecanismo eficaz, para que, a través de la colaboración de todos sus miembros, se puedan detectar irregularidades que puedan poner en riesgo la reputación e imagen de la empresa.

A través de este canal, cualquier persona podrá presentar sus sospechas, dudas, sugerencias, denuncias o quejas en relación al incumplimiento de la Política de Compliance, del Código Ético o de Conducta y/o normas internas de **AMO HOLIDAYS S.L.**, así como sobre situaciones susceptibles de generar un riesgo penal.

Constituye una oportunidad para impulsar la gestión del buen gobierno corporativo e integrar la cultura de la prevención penal en la dinámica cotidiana de **AMO HOLIDAYS S.L.**, para crear un clima de confianza y dotarla de una mayor transparencia, máxime cuando el comportamiento inadecuado de una sola persona puede potencialmente dañar nuestra imagen y reputación.

Por ello, es imprescindible el diseño de un procedimiento de uso y gestión del canal de denuncias, que necesariamente ha de tener carácter y garantía de confidencialidad (whistleblower) e inmediata respuesta, para que cualquier implicado pueda comunicar eventuales incumplimientos, quiebras del sistema o prácticas que incrementen los riesgos.

Así lo advierte la Fiscalía General del Estado al afirmar, a través de su Circular 1/2016 que “La existencia de unos canales de denuncia de incumplimientos internos o de actividades ilícitas de la empresa es uno de los elementos clave de los modelos de prevención. Ahora bien, para que la obligación impuesta pueda ser exigida a los empleados

resulta imprescindible que la entidad cuente con una regulación protectora específica del denunciante (whistleblower), que permita informar sobre incumplimientos varios, facilitando la confidencialidad mediante sistemas que la garanticen en las comunicaciones (llamadas telefónicas, correos electrónicos...) sin riesgo a sufrir represalias.”

En el diseño de este canal se han considerado los preceptos de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y garantía de los derechos digitales y de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción. Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión, que se ha transpuesto a nuestro derecho interno a través de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

Este Canal de Cumplimiento sustenta su funcionamiento sobre unos principios derivados de la finalidad perseguida, a saber:

- ❖ **Integración dentro del Sistema interno de información de la empresa.**
- ❖ **Sencillez para la persona comunicante o informante.**
- ❖ **Diversidad de vías de acceso (verbal, escrito, correo electrónico, web).**
- ❖ **Divulgación máxima de su existencia.**
- ❖ **Fiabilidad de la información.**
- ❖ **Confidencialidad.**
- ❖ **Protección a la persona denunciante frente a cualquier forma directa o indirecta de represalia.**
- ❖ **Derecho de la persona afectada a que se le informe de las acciones u omisiones que se le atribuyen, y a ser oída en cualquier momento.**
- ❖ **Respeto a la presunción de inocencia y al honor de las personas afectadas.**

2 . ÁMBITO DE APLICACIÓN

❖ **OBJETIVO:** 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.**

❖ **SUBJETIVO:**

- ✓ 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.

3 . 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 este Procedimiento de Uso del Canal de Cumplimiento.

La toma de decisiones y resolución corresponde a la Dirección de la entidad.

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.

4. TRAMITACIÓN

4.1. INICIO

Las denuncias, comunicaciones o informaciones podrán ser presentadas de forma **anónima** o, en su caso y si el denunciante lo desea, podrá identificarse y facilitar sus datos de contacto.

Las denuncias, comunicaciones o informaciones podrán formularse verbalmente, por escrito o de ambas formas, a elección de la persona denunciante.

Las denuncias **verbales**, bien personalmente o vía telefónica, podrán ser grabadas siempre que se informe previamente de ello a la persona que la formule. Igualmente, previo consentimiento del informante, las denuncias verbales deberán documentarse mediante una grabación o transcripción, ofreciendo al informante la posibilidad de revisarla y firmarla en este último supuesto.

- ❖ El número de teléfono habilitado para la recepción de denuncias es el siguiente: **639.967.491**

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

- ❖ En el **buzón de la empresa**: mediante escrito en sobre cerrado que irá dirigido a Oficial de Cumplimiento de **AMO HOLIDAYS, S.L.**
- ❖ **Por correo ordinario**, mediante escrito dirigido a Oficial de Cumplimiento de **AMO HOLIDAYS, S.L.** Camino de Gilabert s/n de Benalmádena Costa, C.P. 29630, Málaga.
- ❖ A través del **correo electrónico habilitado** para ello:
canaldecumplimiento@benalmadenapalace.com
- ❖ En el apartado destinado a ello en la **página web**:
www.benalmadenapalace

Las comunicaciones serán recepcionadas directamente por el/la Compliance Officer.

4.2. REQUISITOS

Para su admisión y adecuada tramitación, las denuncias deberán contener los siguientes datos:

- ◆ Nombre y apellidos de la persona que denuncia
- ◆ Designación de un medio de contacto para comunicar con él/ella - teléfono, email, etc.-
- ◆ Exposición sucinta de los hechos o argumentos que sustenten la denuncia.
- ◆ Persona o colectividad contra la que se dirige la denuncia.
- ◆ En su caso, se aportarán documentos o evidencias de los hechos objeto de denuncia.

En caso de optar por formular denuncia anónima, la persona denunciante únicamente deberá describir los hechos objeto de denuncia e indicar la persona o colectividad contra la que se dirige.

4.3. ANÁLISIS DE LA DENUNCIA

Una vez recibida la denuncia, el/la Compliance Officer comprobará que contiene los requisitos necesarios para su admisión y examinará los hechos denunciados a fin de confirmar que se refieren a dudas, reclamaciones, irregularidades o infracciones del Código de Conducta, del Catálogo de Conductas Prohibidas, de la Política de Compliance, infracciones al derecho de la Unión Europea, infracciones de derecho laboral en materia de seguridad y salud laboral, acoso laboral, acoso sexual, infracciones administrativas muy graves, ilícitos penales o sobre situaciones susceptibles de generar un riesgo penal.

Una vez comprobados estos extremos se procederá a su registro e investigación; en caso contrario, se procederá a su archivo que será comunicado a la persona denunciante, remitiendo copia al departamento correspondiente si fuere materia ajena al presente canal.

En el caso de que el/la Compliance Officer o la Dirección de **AMO HOLIDAYS S.L.** sean objeto de una denuncia, este hecho se pondrá inmediatamente en conocimiento del Órgano de Administración de la entidad que a partir de ese momento será el encargado de la instrucción y resolución de la misma.

El/la Compliance Officer emitirá un acuse de recibo de la denuncia a la persona denunciante en un plazo máximo de siete días a partir de la recepción de la misma.

AMO HOLIDAYS S.L. mantendrá un libro-registro de todas las informaciones, denuncias o comunicaciones recibidas, que gozará de la máxima confidencialidad. Este registro no será público y únicamente a petición razonada de la Autoridad judicial competente, mediante auto, y en el marco de un procedimiento judicial y bajo la tutela de aquella, podrá accederse total o parcialmente al contenido del referido registro.

4.4. INVESTIGACIÓN

El/la Compliance Officer a la vista de los hechos descritos en la denuncia recabará la información y documentación necesaria para su esclarecimiento.

Una vez haya obtenido la información y pruebas necesarias, dará traslado del contenido de la denuncia a la persona denunciada - sin datos de la persona denunciante- a fin de que pueda ser oído/a y realizar las alegaciones que en su defensa estime oportunas.

4.5. INFORME

A la vista de la investigación realizada, pruebas obtenidas (documental, pericial y testifical), oídas las manifestaciones de la persona denunciada y examinadas las pruebas que en su caso aporte, el/la Compliance Officer emitirá un informe, con el siguiente contenido:

- ◆ Hechos que produjeron la comunicación, personas o departamentos objeto de la investigación.
- ◆ Objeto de la investigación y su finalidad.
- ◆ Actuaciones, hechos relevantes investigados y detectados, evidencias y pruebas analizadas.
- ◆ Conclusiones determinadas, en base al objetivo y alcance de la investigación.
- ◆ Propuesta motivada de resolución con inclusión, en su caso, de medidas sancionadoras.

Este informe será trasladado a la Dirección a fin de que tome la decisión correspondiente.

La tramitación de la denuncia se realizará en un plazo razonable, informándose a la persona denunciante en un plazo no superior a tres meses desde la presentación de la misma.

Se remitirá información al Ministerio Fiscal con carácter inmediato cuando los hechos pudieran ser indiciariamente constitutivos de delito. En el caso de que los hechos afecten a los intereses financieros de la Unión Europea, se remitirá a la Fiscalía Europea.

4.6. RESOLUCIÓN

A la vista del informe y de la propuesta de resolución la Dirección de la entidad podrá adoptar las siguientes decisiones:

- ◆ Archivar la denuncia por no constituir una infracción o irregularidad del Código de Conducta, de la Política de Compliance del Grupo de empresas, infracciones al derecho de la Unión Europea, en materia de seguridad y salud laboral, acoso laboral, acoso sexual, infracciones administrativas muy graves, ilícitos penales o no constituir una situación susceptible de generar un riesgo penal.

- ◆ En caso de que se verifiquen los hechos objeto de denuncia se procederá a imponer la sanción disciplinaria establecida para ello.

- ◆ Proposición al Órgano de Administración de medidas para conjurar ese riesgo en el futuro.

La resolución se comunicará a la persona denunciante y persona denunciada.

5 . GARANTÍAS

◆ Para la persona denunciante:

- ❖ Derecho a elegir la forma en la que quiere formalizar la denuncia, al anonimato y a elegir el cauce o mecanismo mediante el cual comunique los incumplimientos, infracciones sospechas o quejas de las que tuviere conocimiento.
- ❖ Derecho a la confidencialidad. La identidad del informante solo podrá ser comunicada a la Autoridad judicial, al Ministerio Fiscal o a la autoridad administrativa competente en el marco de una investigación penal, disciplinaria o sancionadora.
- ❖ Derecho a no sufrir represalias.
- ❖ Derecho a recibir acuse de recibo de la comunicación, información o denuncia efectuada, en el plazo de los siete días naturales siguientes a su recepción.
- ❖ Derecho a ser informada de la resolución y del archivo de la denuncia, en su caso.
- ❖ Derecho a la supresión de datos.
- ❖ Derecho a ser informado, de forma clara y accesible, sobre los canales externos de información ante las autoridades competentes y, en su caso, ante las instituciones, órganos u organismos de la Unión Europea.
- ❖ Deber de actuar de buena fe.
- ❖ Deber de aportar los datos y documentos relacionados con los hechos denunciados.

◆ Para la persona denunciada:

- ❖ Respeto a la presunción de inocencia y al honor de las personas afectadas.
- ❖ 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 las alegaciones, a presentar las pruebas que considere oportunas y a ser asistido legalmente.
- ❖ Derecho a que se le informe del contenido de la resolución.
- ❖ Derecho a que no se le apliquen 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.

◆ **Del procedimiento:**

El proceso de gestión de denuncias se basa en los siguientes principios o garantías:

- ❖ **Difusión y sencillez:** el proceso para formalizar denuncias se dará a conocer a todo el personal de forma clara, comprensible y será fácilmente accesible.
- ❖ **Contradicción:** Se garantiza que la persona o colectivo objeto de denuncia será oída, podrá realizar alegaciones y aportar las pruebas que en su defensa estime oportunas.
- ❖ **Respeto y Dignidad:** Aquellas personas que utilicen el canal ético serán tratados con el máximo respeto y dignidad, velándose en todo momento por los derechos fundamentales de aquellas personas involucradas en potenciales incumplimientos.
- ❖ **Diligencia:** la tramitación de las denuncias efectuadas se realizará con interés, esmero, rapidez y eficacia.
- ❖ **Exhaustividad:** La información recibida sobre potenciales incumplimientos o irregularidades será investigada detalladamente para determinar la veracidad de la situación declarada.
- ❖ **Eficacia y transparencia:** la investigación estará basada en el análisis objetivo de las evidencias y pruebas recabadas, se ha definido con claridad qué se puede denunciar, cómo se debe presentar y formalizar la denuncia y cómo se tramitará la denuncia.
- ❖ **Motivación:** Cualquier decisión se adoptará de forma razonada, fundamentada y será proporcionada a las circunstancias y contexto de los hechos.

6 . PROTECCIÓN FRENTE A REPRESALIAS

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.

7. PROTECCIÓN DE DATOS

En la implantación del Canal de Cumplimiento **AMO HOLIDAYS S.L.** está comprometida con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y con el Reglamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS), así como con la Ley Orgánica 7/2021, de 26 de mayo, de protección de datos personales tratados para fines de prevención, detección, investigación y enjuiciamiento de infracciones penales y de ejecución de sanciones penales y con la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, en consecuencia, los datos personales que se recaben en el marco del Canal de Cumplimiento:

- ❖ 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).
- ❖ 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 el 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 del denunciado estará limitado a sus propios datos de carácter personal, no teniendo acceso en ningún caso -dado el carácter confidencial del Canal de Cumplimiento y de la denuncia formulada- a los datos sobre la identidad del 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

(Texto aprobado por el Administrador Único, el día 23 de noviembre de 2023)

FORMULARIO DE COMUNICACIÓN DE DENUNCIAS

Nombre y apellidos de persona denunciante (NO OBLIGATORIO):

Departamento al que pertenece persona denunciante (NO OBLIGATORIO):

Dirección o medio a efectos de notificaciones elegido por denunciante (correo electrónico, correo postal, teléfono) (NO OBLIGATORIO):

Nombre y apellidos de la persona denunciada:

Describa en qué consiste su denuncia, quienes son las personas implicadas, departamentos afectados, medios que han servido para realizar la conducta y todos aquellos datos que considere relevantes.

Fecha aproximada de los hechos denunciados:

En su caso, adjuntar la documentación en la que se basa la denuncia.

Manifiesto que la presente comunicación la realizo de buena fe y que, salvo error u omisión involuntaria, los datos consignados son ciertos.

Manifiesto que doy mi consentimiento y conozco el tratamiento que podrá darse a los datos consignados en la presente comunicación y el contenido del "Procedimiento de Uso del Canal de Cumplimiento".



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