

PROCEDIMIENTO DE USO DEL CANAL DE CUMPLIMIENTO

COMPLIANCE PENAL
DE AMO HOLIDAYS, S.L.



Benalmádena Palace
HOTEL SPA

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN	5
3. ÓRGANO RESPONSABLE	5
4. TRAMITACIÓN	6
5. GARANTÍAS	9
6. PROTECCIÓN DE DATOS	10
ANEXO. FORMULARIO DE COMUNICACIÓN DE DENUNCIAS	12

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."

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

- Integración en los procedimientos de la empresa.
- Sencillez para el comunicante.
- Diversidad de vías de acceso.
- Divulgación máxima de su existencia.
- Fiabilidad de la información.
- Confidencialidad.
- Protección al denunciante frente a cualquier forma directa o indirecta de represalia.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

- **OBJETIVO:** se aplica a todas las comunicaciones realizadas a través del Canal de Cumplimiento relativas a las dudas, reclamaciones, irregularidades e infracciones del Código de Conducta y de la Política de Compliance Penal, así como sobre situaciones susceptibles de generar un riesgo penal en **AMO HOLIDAYS, S.L.**
- **SUBJETIVO:** empleados, directivos, representantes y administradores, proveedores, colaboradores y clientes de **AMO HOLIDAYS, S.L.**

3. ÓRGANO RESPONSABLE

El órgano responsable de la gestión del Canal de Cumplimiento es el Compliance Officer y la toma de decisiones y resolución corresponde conjuntamente al Gerente y al Administrador Único de la entidad.

El Compliance Officer, será quien recepcione, examine e investigue las denuncias. Igualmente, realizará un informe del que dará traslado al Gerente y al Administrador Único con el resultado de la investigación y emitirá una propuesta de resolución.

4. TRAMITACIÓN

I. INICIO

A través de la página web o del correo electrónico habilitado al efecto se efectuará la comunicación de los hechos que la motivan. Para ello, se pone a disposición de los interesados las siguientes direcciones:

www.benalmadenapalace.com

canaldecumplimiento@benalmadenapala.com

Las comunicaciones serán recepcionadas directamente por el Compliance Officer.

II. REQUISITOS

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

- Nombre y apellidos del denunciante, así como número del Documento Nacional de Identidad y un medio de contacto para comunicar con él | teléfono, mail, 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.

III. ANÁLISIS DE LA DENUNCIA

Una vez recibida la denuncia el 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 Ético, de la Política de Compliance de la empresa 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 al denunciante, remitiendo copia al departamento correspondiente si fuere materia ajena al presente canal.

No obstante lo anterior, aquellas denuncias en las que aun no constando los datos del denunciante se aporten datos, documentos y evidencias sobre irregularidades e infracciones del Código de Conducta y de la Política de Compliance Penal, así como sobre situaciones susceptibles de generar un riesgo penal en **AMO HOLIDAYS, S.L.** serán sometidas a análisis, registro e investigación.

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

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

IV. INVESTIGACIÓN

El 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 al denunciado - sin datos del denunciante- a fin de que pueda ser oído y realizar las alegaciones que en su defensa estime oportunas.

V. INFORME

A la vista de la investigación realizada, pruebas obtenidas (documental, pericial y testifical), oídas las manifestaciones del denunciado y examinadas las pruebas que en su caso aporte, el Compliance Officer emitirá un informe que contenga todos los datos de la investigación, y una propuesta motivada de resolución. Este informe será trasladado al Gerente y al Administrador Único a fin de que tomen la decisión correspondiente.

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

VI. RESOLUCIÓN

A la vista del informe y de la propuesta de resolución el Gerente y el Administrador Único podrán adoptar conjuntamente las siguientes decisiones:

Archivar la denuncia por no constituir una infracción o irregularidad del Código Ético, de la Política de Compliance de la empresa 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 de medidas para conjurar ese riesgo en el futuro.

La resolución se comunicará a denunciante y denunciado.

5. GARANTÍAS

• PARA EL DENUNCIANTE:

- ✓ Derecho a la confidencialidad.
- ✓ Derecho a no represalias.
- ✓ Derecho a ser informado de la resolución y del archivo de la denuncia, en su caso.
- ✓ Deber de actuar de buena fe.
- ✓ Deber de aportar los datos y documentos relacionados con los hechos denunciados.
- ✓ Deber de confidencialidad.

• PARA EL DENUNCIADO:

- ✓ Derecho a conocer que es objeto de un proceso de investigación fruto de una denuncia interpuesta contra él.
- ✓ Derecho a ser oído, a presentar alegaciones y pruebas para su defensa.
- ✓ Derecho a que se le informe del contenido de la resolución.

• DEL PROCEDIMIENTO.

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

- ✓ **Contradicción:** Se garantiza que la persona o colectivo objeto de denuncia será oído, podrá realizar alegaciones y aportar las pruebas que en su defensa estime oportunas.
- ✓ **Respeto y Dignidad:** Aquellos 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.
- ✓ **Motivación:** Cualquier decisión se adoptará de forma razonada, fundamentada y será proporcionada a las circunstancias y contexto de los hechos.

6. PROTECCIÓN DE DATOS

En la implantación del Canal de Cumplimiento **AMO HOLIDAYS, S.L.** está comprometido con la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo y 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), 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 Actividades de Tratamiento de Datos de la entidad, **AMO HOLIDAYS, S. L.**, que a su vez es responsable del tratamiento y a quien pueden dirigirse, bien por escrito en la siguiente dirección: Camino de Gilabert s/n, C.P. 29650, de Benalmádena Costa, bien a través del correo electrónico: direccion@benalmadenapalace.com
- 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).
- Se hace constar expresamente que los datos contenidos en aquellas denuncias que no sean admitidas a trámite no se incorporarán a ningún fichero, procediéndose a su eliminación inmediata.

- Los datos obtenidos en la investigación serán conocidos únicamente por el Compliance Officer, por el Gerente y por el Administrador Único 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- 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.
- En todo caso, 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.

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.

FORMULARIO DE COMUNICACIÓN DE DENUNCIAS

Nombre y apellidos del denunciante:

Departamento al que pertenece el denunciante:

Dirección o medio a efectos de notificaciones elegido por el denunciante (correo electrónico, correo postal, teléfono):

Nombre y apellidos de la persona denunciada:

Describa en qué consiste su denuncia, quienes son las personas implicadas, qué áreas o departamentos están afectadas, 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 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".

Benalmádena **Palace**
HOTEL SPA



Tel. 0034 952 96 49 58
Fax. 0034 952 57 84 53

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

reservas@BENALMADENAPALACE.COM
www.benalmadenapalace.com