



Hacemos lo correcto

Código ético y de conducta

Carta del consejero delegado de Management Hotelero Piñero



En Management Hotelero Piñero (MHP) y en el resto de empresas que operan con la marca Bahia Principe nos sentimos orgullosos de formar parte de dos grandes familias empresarias con elevados valores que hacen que estemos comprometidos con el desarrollo de una cultura basada en la ética y la responsabilidad. Por ello nos preocupamos y cuidamos a todos nuestros grupos de interés, (colaboradores/as, huéspedes, clientela, propietarios, accionistas y comunidades locales en las que operamos), con honestidad e integridad.

Este compromiso, que se manifiesta incluso en los comportamientos individuales de cada uno de nosotros, impulsa todo lo que hacemos, la manera en que trabajamos y nos relacionamos. Nos orienta en el cuidado de quienes colaboran con nosotros, en el apoyo a nuestras comunidades y la preservación del planeta. También nos guía en la protección de la información y los activos, en la demostración de integridad en nuestros negocios, en la comunicación con honestidad y transparencia, y en la actuación con responsabilidad profesional.

Con el fin de garantizar y promover que todas las personas que formamos parte de Bahia Principe Hotels & Resorts actuamos de forma ética y responsable disponemos de este Código Ético y de Conducta que es un documento clave para nosotros, en él se reflejan nuestros compromisos y nos sirve como marco para tomar decisiones empresariales de forma ética y responsable.

Queremos compartir este Código Ético y de Conducta con todos nuestros grupos de interés para seguir construyendo juntos una *Organización* de la que todos nos sintamos orgullosos y para transmitir nuestro compromiso de hacer siempre lo correcto.

Gracias por tu interés en conocer cómo somos y cómo nos comportamos,

Julio Pérez

Consejero Delegado de Bahia Principe

Índice

1.- Introducción	4
1.1.- Nuestro objetivo es hacer lo correcto	5
1.2.- Ámbito de aplicación, a todos y en cualquier situación	6
2.- Cómo cuidamos a nuestra gente, nuestras comunidades y nuestro planeta	7
2.1.- Respeto mutuo	8
2.2.- Igualdad de oportunidades, diversidad, equidad e inclusión	9
2.3.- Lugares de trabajo seguros	10
2.4.- Derechos Humanos	11
2.5.- Participación comunitaria y voluntariado	11
2.6.- Compromiso con la sostenibilidad	12
3.- Cómo protegemos la información y los activos	13
3.1.- Privacidad y seguridad de los datos	14
3.2.- Información confidencial	15
3.3.- Protección y uso adecuado de los activos	17
4.- Cómo demostramos integridad en nuestros negocios	18
4.1.- Regalos e invitaciones	19
4.2.- Sobornos y comisiones ilegales	19
4.3.- Competencia y trato justo	20
5.- Cómo comunicamos de forma transparente y responsable	21
5.1.- Comunicación responsable	22
5.2.- Registros y reportes financieros precisos y transparentes	23
6.- Cómo actuamos como profesionales responsables	24
6.1.- Conflictos de interés y oportunidades corporativas	25
6.2.- Uso de información privilegiada	26
6.3.- Participación política	27
6.4.- Prevención del lavado de dinero	27
7.- El compromiso de la organización	28
8.- Régimen disciplinario	32
Guía para tomar decisiones éticas	34

1

Introducción

- Nuestro objetivo es hacer lo correcto
- Ámbito de aplicación, a todos y en cualquier situación

Nuestro objetivo es hacer lo correcto

El propósito de MHP es cuidar de las personas para que puedan dar lo mejor de sí mismas.

Este Código Ético y de Conducta representa nuestro compromiso para alcanzar nuestro máximo potencial, tanto a nivel individual como organizacional actuando con integridad y cumpliendo con las leyes y regulaciones vigentes en cada lugar donde operamos. En MHP, esperamos que todas las personas sigan estos principios, sin importar su rol o posición dentro de la empresa.

Todos los que formamos parte de MHP y del resto de empresas que operan con la marca Bahia Principe debemos ser conscientes de que, en el desarrollo de nuestras funciones se pueden dar situaciones comprometidas que pueden afectar, tanto a la empresa como a nosotros como profesionales, por ello este documento es la guía que nos permitirá tomar las decisiones correctas.

A lo largo de este Código hacemos referencia a otras políticas de MHP que puedes consultar para obtener más información. Ten en cuenta que los enlaces a estas políticas solo están disponibles para los miembros de MHP y del resto de empresas que operan con la marca Bahia Principe.

Te invitamos a leer el Código para comprender lo que se espera de ti y a recurrir a él siempre que tengas dudas, junto con las demás políticas de la empresa. Además, al final del documento encontrarás la Guía para tomar decisiones éticas, que puede servirte de apoyo en situaciones complejas.



Ámbito de aplicación, a todos y en cualquier situación

Todos los miembros de la de MHP y del resto de empresas que operan con la marca Bahia Principe (*la Organización*) debemos cumplir con lo dispuesto en nuestro Código, incluyendo a todos los colaboradores/as, líderes, órganos de control, directivos, alta dirección y órganos de administración.

Asimismo, su alcance se extiende a clientes, proveedores, asesores y demás personas o entidades que mantengan una relación profesional o comercial con la *Organización* (denominados “Socios de negocio”), sin importar el ámbito geográfico en el que dicha relación tenga lugar. Nos esforzamos por colaborar con agentes externos, proveedores, vendedores y socios comerciales que compartan nuestros valores y principios éticos



Dado que operamos a nivel global, debemos cumplir con diversas normativas y políticas locales. Aunque este Código debe servir como guía, la toma de decisiones también debe estar alineadas con las leyes aplicables en cada jurisdicción. En caso de dudas sobre una norma específica, consulta con tu responsable o con el Órgano de cumplimiento de MHP.

Cualquier exención de una disposición de este Código para un miembro del Comité de Dirección de MHP, un directivo o cualquier otro colaborador solo podrá ser autorizada por el Consejo de Administración de MHP o el Comité de Auditoría.

2

Cómo cuidamos a nuestra gente, nuestras comunidades y nuestro planeta

- Respeto Mutuo
- Igualdad de oportunidades, diversidad, equidad e inclusión
- Lugares de trabajo seguros
- Derechos Humanos
- Participación comunitaria y voluntariado
- Compromiso con la sostenibilidad

Cómo cuidamos a nuestra gente, nuestras comunidades y nuestro planeta

Formamos parte de un entorno al que cuidar y respetar desde todos los ámbitos:

Respeto Mutuo



En nuestro trabajo, todos podemos ayudar a fomentar una cultura basada en el respeto y la dignidad. El respeto es uno de los valores tanto de Grupo Piñero como de Hyatt y por tanto es fundamental en nuestra empresa e implica acoger y valorar a todas las personas con las que interactuamos, incluidos colaboradores/as, comunidades locales, socios comerciales y huéspedes. También significa crear un entorno en el que cada persona pueda expresarse libremente, sin temor a acoso o intimidación.

Para nosotros el **respeto** significa:

- Tratar a los demás como nos gustaría ser tratados, siendo capaces de ponernos en su lugar y de empatizar con ellos
- Escuchar activamente a cualquier persona en cualquier situación
- Identificar y detener cualquier comportamiento irrespetuoso que presenciemos
- Utilizar siempre buenos modales y tratar a los demás sin perjuicios ni etiquetas
- No insultar, intimidar ni acosar a nadie
- Evitar el contacto físico no deseado y las insinuaciones de naturaleza sexual
- No participar en conversaciones con chistes, insinuaciones o comentarios despectivos de contenido sexual, identidad sexual, apariencia física, capacidades diferentes, raza o creencias religiosas
- Tener en cuenta que el respeto debe estar presente en todas nuestras interacciones, ya sea en persona, por teléfono o en comunicación digital.

Para más información consulta la [Política sobre dignidad, respeto y prevención del acoso en el lugar de trabajo](#)

Igualdad de oportunidades, diversidad, equidad e inclusión

Somos una organización global que se extiende a diferentes lugares del mundo, con un fuerte compromiso para fomentar un entorno de trabajo y una sociedad diversa inclusiva y equitativa en todos los lugares con los que colaboramos. Tenemos como objetivo crear espacios donde cada persona se sienta valorada y parte de la comunidad, por este motivo trabajamos activamente para que la diversidad la equidad y la inclusión se vean reflejadas en nuestras acciones diarias, en nuestra forma de actuar, en nuestras políticas procesos cultura organizacional y en el entorno en que desarrollamos nuestras actividades.

Por ello:

- Tratamos a todas las personas con amabilidad y profesionalidad, sin importar su apariencia, sexo, origen, identidad sexual, religión, o cualquier otra característica que pueda hacerlos diferentes a cualquiera de nosotros.
- Garantizamos la igualdad de oportunidades en todos los procesos de Recursos Humanos tratando de forma equitativa a las personas que trabajan o quieren trabajar con nosotros
- Reconocemos que, las diferentes perspectivas, experiencias y vivencias de nuestros colaboradores/as son positivas y nos benefician a todos. La diversidad es una fuente de enriquecimiento permanente y decisiva para nosotros, es algo valioso que permite confrontar diferentes puntos de vista y aporta mayor creatividad e innovación.

Para más información consulta la [Política de igualdad de oportunidades, diversidad, equidad e inclusión](#)



Lugares de trabajo seguros



Fomentar un entorno de trabajo seguro y saludable es un pilar esencial del compromiso que tenemos con el cuidado y bienestar de todos. Nos esforzamos por mantener un espacio libre de riesgos, comportamientos violentos o situaciones que puedan poner en peligro a las personas.

Todos debemos trabajar para asegurar un entorno de trabajo seguro y saludable.

Para ello:

- Respetar las normas, la seguridad empieza por uno mismo.
- Pensar que, si cometes un acto inseguro, puedes poner en peligro tanto a ti mismo como a todos los que te rodean.
- Provocar un accidente, aunque sea involuntario, puede tener implicaciones legales graves, tanto para ti como para la empresa.
- Avisar sobre cualquier acto violento o amenaza que presencias o experimentes. El hecho de no informar puede dar lugar a una situación grave, en tu mano está el evitarla.

Para más información consulta la [Política de bienestar, seguridad y salud laboral](#)

Derechos Humanos



Estamos firmemente comprometidos con la protección y el respeto de los derechos humanos fundamentales de todas las personas. Valoramos y defendemos los derechos de nuestros colaboradores/as, huéspedes y comunidades locales, y extendemos ese mismo respeto y protección a nuestros socios comerciales, de quienes también esperamos que compartan y promuevan estos principios.

- Utiliza tus conocimientos y sentido común para identificar posibles señales de trata de personas o explotación laboral. Si detectas alguna situación sospechosa, informa de inmediato a tu superior.
- Si tienes un puesto de responsabilidad, asegúrate de que los miembros de tu equipo reciban un trato justo, de que se respeten sus derechos tanto salariales como de tiempos de descanso.
- Respeta el derecho de cada persona a decidir si desea estar representada por una organización sindical, siempre en cumplimiento de la legislación local

Para más información consulta la [Política de Derechos Humanos](#), la [Política de Libertad de reunión y relación con los agentes sociales](#) y la [Política contra la explotación laboral, el abuso y el tráfico de personas](#)

Participación comunitaria y voluntariado

Aspiramos a que las comunidades donde operamos sean espacios dinámicos y llenos de oportunidades, donde las personas puedan crecer y prosperar. Mantenemos una relación cercana con nuestro entorno y buscamos utilizar el potencial de nuestra actividad para contribuir al bienestar y desarrollo de estos lugares, haciendo de ellos mejores espacios para vivir, trabajar y visitar.

Queremos que todos seáis partícipes de nuestras iniciativas y os animamos a compartir vuestras ideas para generar un impacto positivo en nuestra comunidad.

Compromiso con la sostenibilidad

La sostenibilidad forma parte de nuestra cultura, queremos ser un referente en el desarrollo sostenible para crear valor económico, social y medioambiental para todos los grupos de interés y generar el mayor impacto positivo a las personas y al planeta.

Nuestro compromiso con la sostenibilidad es global y gira en torno a tres grandes líneas criterios medioambientales sociales y de buen gobierno.

Para ello nuestros estándares:

- Tienen en cuenta la eficiencia energética, la descarbonización, la conservación del agua y del entorno.
- Aplican estrategias de gestión de residuos que priorizan su reducción e incorporan principios de economía circular, siempre que sea posible.
- Impulsan la compra responsable de productos y servicios teniendo en cuenta impactos clave como el cambio climático, la deforestación, los derechos humanos, la salud pública, la biodiversidad, el bienestar animal y la escasez de recursos, fomentando siempre el desarrollo de las comunidades locales.
- Integran prácticas sostenibles, respetan las legislaciones de los diferentes países con los que colaboramos, y promueven un modelo de turismo responsable y consciente.

Para más información consulta la [Política de Sostenibilidad](#)



3

Cómo protegemos la información y los activos

- Privacidad y seguridad de los datos
- Información confidencial
- Protección y uso adecuado de los activos

Cómo protegemos la información y los activos

Nos comprometemos a proteger la información y los activos de la empresa, de nuestros huéspedes, colaboradores/as y socios comerciales.

Cada uno de nosotros juega un papel clave en la seguridad y el manejo responsable de la información y los recursos de la compañía

Privacidad y seguridad de los datos

Estamos firmemente comprometidos con la protección de los datos de nuestros huéspedes y colaboradores/as. Por ello, implementamos las mejores prácticas en seguridad de la información y formamos a nuestro equipo para garantizar un uso responsable y seguro de los datos.

Invertimos en tecnología y en el fortalecimiento de nuestros procesos de protección de datos, lo que nos permite gestionar y minimizar los riesgos asociados a la ciberseguridad y a la privacidad, asegurando la confidencialidad e integridad de la información



Información confidencial

Nuestro trabajo nos puede dar acceso a información confidencial de colaboradores/as, clientela, socios comerciales o de la propia empresa.

Información confidencial es cualquier dato o documento o conocimiento no público cuya divulgación, uso indebido o acceso no autorizado puede causar perjuicios económicos, comerciales, competitivos o reputacionales a la empresa o a las personas implicadas.

Este tipo de información sólo puede estar accesible para las personas autorizadas y sólo para ejercitar las funciones propias de su puesto de trabajo. Cumplir esta norma garantiza que protegemos a nuestra empresa y a quienes nos rodean.

Recomendaciones para proteger la información confidencial:

- Protege la información confidencial relacionada con la empresa, los colaboradores/as, los huéspedes y los socios comerciales.
- Evita hablar sobre temas sensibles o estratégicos de negocio en lugares públicos, especialmente si se trata de información confidencial o secretos comerciales de la *Organización*.
- Identifica qué tipo de información puede considerarse propiedad intelectual y conoce las medidas necesarias para protegerla.
- No tomes ni compartas fotografías de colaboradores/as o huéspedes sin tener la autorización correspondiente.
- Nunca dejes documentos o información confidencial a la vista o desatendida, ya sea en tu mesa, en una impresora o en una pantalla sin bloqueo.
- Cumple con todas las normas de seguridad informática. Utiliza contraseñas seguras en todos los sistemas y dispositivos de la empresa, mantente alerta ante correos electrónicos sospechosos o de remitentes desconocidos y no abras archivos adjuntos ni hagas clic en enlaces si no estás seguro de su origen.
- Respeta todas las políticas de confidencialidad, ya trabajes desde una oficina o de forma remota.
- Antes de participar en entrevistas externas o conferencias, revisa las pautas de comunicación pública.

Información confidencial

Información de carácter personal

En nuestro día a día también recopilamos y almacenamos datos de personas. Respetar y cuidar a nuestros huéspedes y colaboradores/as implica tratar siempre esa información personal con responsabilidad, confidencialidad y sensibilidad.

Debemos cumplir con la normativa de protección de datos personales y asegurarnos de acceder a ellos sólo si tenemos estamos autorizados y si está justificado para realizar nuestro trabajo.

Buenas prácticas en el tratamiento de información personal

- Accede solo a los datos necesarios para tu trabajo.
- Utiliza la información personal únicamente para el fin concreto para el que fue recopilada.
- Conserva la información sólo el tiempo indispensable y asegúrate de eliminarla de manera segura cuando no ya no se necesite.

Proteger los datos personales refuerza la confianza de quienes de nuestros colaboradores/as, socios comerciales y huéspedes.



Protección y uso adecuado de los activos

Como parte del equipo de MHP y del resto de empresas que operan con la marca Bahia Principe, tenemos la responsabilidad de cuidar y hacer un uso adecuado de los activos de la empresa. Estos activos incluyen tanto recursos físicos (como teléfonos o material de oficina) como los fondos corporativos y nuestro tiempo de trabajo. Ser responsables implica utilizar estos recursos con criterio y de forma ética.

Ten en cuenta que cuidar de nuestra empresa y de sus activos también implica prevenir el fraude y evitar cualquier uso indebido. Las acciones fraudulentas pueden perjudicar nuestra marca, dañar nuestra reputación e incluso afectar a nuestra moral.

- Utiliza los bienes y recursos de la empresa únicamente para fines profesionales y de manera responsable.
- Entrega cortesías, amenidades o descuentos siguiendo nuestras políticas y procedimientos, y nunca para beneficio personal.
- Sé prudente al utilizar los equipos informáticos y redes, tanto si trabajas en una oficina, en un hotel o desde casa. No accedas con credenciales que no sean las tuyas ni los utilices para fines personales.
- Presenta tus informes de gastos de forma clara, precisa y dentro del plazo establecido.

Cualquier conducta que, además, implique un beneficio personal se puede considerar un fraude. Estos son algunos de los ejemplos de conducta fraudulenta:

- Utilizar tarjetas de crédito corporativas o cuentas de la empresa para gastos personales.
- Solicitar reembolsos por gastos que no estén relacionados con el trabajo.
- Aplicar descuentos no autorizados con fines personales.

4

Cómo demostramos integridad en nuestros negocios

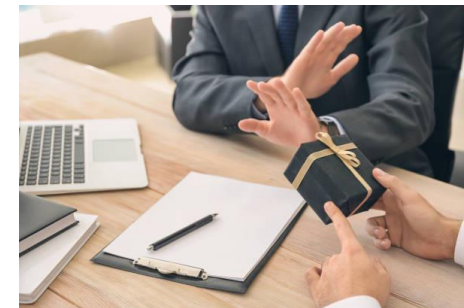
- Regalos e invitaciones
- Sobornos y comisiones ilegales
- Competencia y trato justo

Regalos e invitaciones

Creemos que los regalos y las invitaciones, cuando se ofrecen de forma apropiada, pueden ser una herramienta positiva para fortalecer relaciones comerciales. Sin embargo, siempre debemos actuar con criterio y asegurarnos de que estos gestos no afecten nuestra objetividad ni generen la apariencia de un trato preferencial.

- Da y recibe regalos sólo si su valor es razonable y se ofrecen de manera puntual.
- Nunca de ni aceptes regalos o invitaciones que puedan influir en una decisión de negocio.
- Registra todos los regalos e invitaciones que hagas en los reportes de gastos, de acuerdo con la política de empresa.

Para más información consulta la [Política de Regalos, invitaciones y atenciones](#)



Sobornos y comisiones ilegales

Cumplimos estrictamente con las leyes que prohíben los sobornos. No hacemos ni aceptamos favores, dinero o cualquier tipo de ventaja para obtener beneficios comerciales. Dado que la *Organización* puede ser considerada responsable de cualquier acción ilegal realizada por terceros en nuestro nombre, actuamos con diligencia al contratarlos y supervisarlos.

- Nunca utilices ni ofrezcas fondos, activos, servicios o instalaciones la *Organización* para influir de manera indebida en una decisión comercial.
- No ofrezcas trabajar más allá del alcance actual de tus funciones con la esperanza de obtener negocios adicionales.
- Si trabajas con terceros, asegúrate de que estén familiarizados con las reglas de la *Organización* contra el soborno y supervisa sus acciones de cerca.
- Registra todos los pagos y transacciones de manera veraz y precisa, y no intentes ocultar el propósito real de un gasto.
- No está permitido aceptar cualquier tipo de compensación por recomendar a terceros que tengan negocios con nosotros quieran tenerlos.

Competencia y trato justo

Competimos de manera ética, brindando la mejor experiencia a nuestros huéspedes. Cumplimos con las leyes de la competencia que protegen a los consumidores y garantizan un mercado libre y justo.

- Nunca hagas acuerdos (ya sean en persona, por escrito, formales o informales) con competidores que puedan restringir la competencia.
- Trata de manera justa a todos los proveedores que trabajan o quieren trabajar con nosotros.
- No tergiverses los hechos al negociar en nombre de la *Organización*



5

Cómo comunicamos de forma transparente y responsable

- Comunicación responsable
- Registros y reportes financieros precisos y transparentes

Comunicación responsable

La comunicación honesta y directa permite que nuestros colaboradores/as, huéspedes, propietarios y accionistas confíen en nosotros, y para garantizar que esto ocurra sólo determinadas personas están autorizadas a hablar en nombre de la *Organización*.

- No hables en nombre de la empresa a menos que tengas la autorización expresa. Esto incluye compartir información online o en redes sociales.
- Cumple con las pautas de comunicación de MHP antes de aceptar una entrevista externa o un compromiso como orador.
- Consulta con tu Director o con el responsable de Comunicación si recibes una consulta de los medios de comunicación o de cualquier persona externa sobre la empresa.
- Usa las redes sociales de manera responsable. Sé profesional, evita el lenguaje ofensivo, piensa antes de publicar algo negativo y nunca indiques que hablas en nombre de la empresa, a menos que esto sea parte de tus responsabilidades laborales.
- Nunca compartas información confidencial sobre la *Organización*, nuestros huéspedes o socios comerciales en redes sociales.



Registros y reportes financieros precisos y transparentes



Mantenemos nuestros estados financieros de forma correcta y sin omitir datos y contamos con controles internos diseñados para garantizar informes financieros precisos y confiables.

Nuestros registros representan correctamente nuestras intenciones, acciones y decisiones, y los conservamos de acuerdo con las políticas de la empresa y las leyes aplicables. Son la base de nuestros estados de ganancias, informes financieros, presentaciones públicas y otras divulgaciones a terceros. También orientan nuestra toma de decisiones y planificación estratégica.

Para cumplir con este compromiso:

- Registra activos, pasivos, ingresos y gastos con precisión y honestidad, cumpliendo con todas las políticas corporativas y procedimientos de control interno.
- Sé responsable al crear o aprobar reportes de gastos. No incluyas gastos personales como si fueran de negocios ni apruebes informes sin verificarlos cuidadosamente.
- Mantén registros conforme a la política de conservación de documentos de la empresa.
- Sigue las instrucciones del Departamento Legal si se te solicita conservar ciertos registros en relación con una investigación o procedimiento legal.

6

Cómo actuamos como profesionales responsables

- Conflictos de interés y oportunidades corporativas
- Uso de información privilegiada
- Participación política
- Prevención del lavado de dinero

Conflictos de interés y oportunidades corporativas

Nos comprometemos a prevenir los conflictos de interés y cualquier situación que pueda dar la impresión de serlo. Esto implica que no busquemos beneficios personales que puedan entrar en conflicto con los intereses de la empresa o que puedan influir en nuestra objetividad para desempeñar nuestras funciones. Si en algún momento tienes dudas sobre un posible conflicto de interés, lo más importante es que lo informes de inmediato al Órgano de Cumplimiento.

- Identifica y evita situaciones y relaciones que puedan generar conflictos de interés.
- No solicites ni aceptes beneficios personales (ni permitas que familiares o amigos cercanos los reciban) como resultado de tu posición en la empresa, salvo que esté expresamente permitido en las políticas de Recursos Humanos.
- No aproveches, para beneficio propio, ninguna oportunidad comercial que surja como resultado de tu función en la empresa.
- Si detectas cualquier situación real o potencial que pueda representar un conflicto de interés, informa de inmediato.

Nunca nos aprovechamos, en beneficio personal, de las oportunidades que puedan surgir a partir de nuestro trabajo en la empresa, porque todos formamos parte del mismo equipo. Esto significa que no utilizamos los recursos ni la información de la empresa para obtener ganancias personales ni para competir con la compañía.



Uso de información privilegiada

El uso de información privilegiada ocurre cuando alguien, que tiene información material no pública sobre una empresa, compra o vende valores de esa empresa y se beneficia de la información que tiene y que el mercado no conoce. Esta práctica es injusta e ilegal.

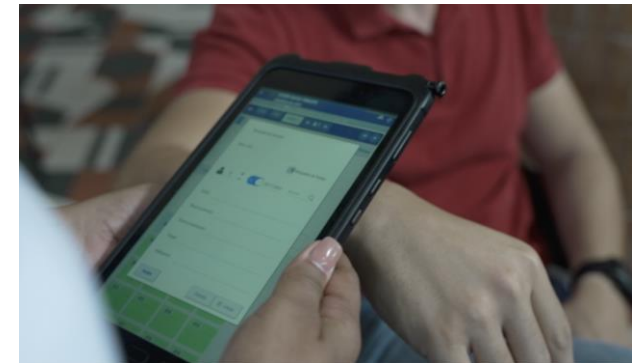
En MHP y en Bahia Principe cumplimos con todas las leyes relacionadas con el uso de información privilegiada

No comerciamos con las acciones o valores de empresas asociadas ni proporcionamos consejos para operar basados en información material no pública. La violación de la ley puede conllevar sanciones graves tanto para las personas involucradas como para la empresa.

Normas clave:

- No utilices información material no pública para obtener beneficios personales y protégela siempre.
- Nunca des "consejos" a alguien para realizar operaciones basadas en información material no pública.
- Si tienes dudas sobre la legalidad de una operación, contacta con el Departamento Legal.

Nuestra *Organización* ha establecido políticas y procedimientos específicos para los colaboradores/as que operan con valores de la empresa o de entidades con las que hacemos negocios o podríamos hacer negocios. Si participas en este tipo de operaciones, debes cumplir con estas políticas



Participación política

Respetamos el derecho de nuestros colaboradores/as a participar en actividades políticas, pero esta participación debe mantenerse separada de los negocios y de la imagen de la empresa.

- No participes en foros o manifestaciones políticas representando a la empresa, esto aplica también a las redes sociales vinculadas al ámbito laboral en las que aparece nuestro cargo en la compañía.
- No utilices fondos, instalaciones u otros activos de la empresa para apoyar candidatos, partidos, organizaciones o causas políticas sin autorización expresa.
- No solicites apoyo o contribuciones políticas mientras estés en el trabajo.
- Si participas en actividades políticas en tu tiempo personal, deja claro que tus opiniones son propias y no representan a la empresa.

Prevención del lavado de dinero

Estamos comprometidos con el cumplimiento de las leyes y regulaciones contra el lavado de dinero, la corrupción y la financiación del terrorismo. No aceptamos pagos que puedan estar relacionados con actividades ilícitas.

El lavado de dinero es una práctica criminal que consiste en ocultar el origen de fondos ilegales y algunos delincuentes intentan utilizar empresas legítimas para facilitar este tipo de actividad.

Revisa cuidadosamente todos los pagos y transacciones con clientes, proveedores, socios comerciales, agentes y afiliados y presta atención a señales de alerta como:

- Transacciones con grandes cantidades de dinero en efectivo o cuentas bancarias en el extranjero.
- Proveedores que intentan evitar contratos escritos.
- Solicitudes de pago a nombres o entidades distintas a las acordadas.

Si algo parece sospechoso, informa de inmediato al Órgano de Cumplimiento.

7

El compromiso de la Organización

El compromiso de la Organización

Cuidar de los demás y de nuestra *Organización* implica tener el valor de expresar cualquier inquietud relacionada con conductas poco éticas. También significa fomentar un entorno donde nuestros compañeros puedan hablar con libertad, sin miedo, cuando algo les incomoda.

Todos los miembros de nuestra *Organización* debemos cumplir con lo establecido en este Código, si además tienes un cargo de responsabilidad debes:

- Liderar al equipo dando ejemplo, actuando siempre con integridad y de conformidad con los valores y compromisos establecidos en este Código.
- Garantizar que tu equipo conozca y entienda el contenido del Código Ético y de Conducta y cuente con los recursos necesarios para actuar con arreglo a los compromisos establecidos.
- Desarrollar a tu equipo, estableciendo objetivos claros, medibles y alcanzables orientados a promover un comportamiento ético y de máxima calidad en la prestación del servicio al cliente.
- Velar por el cumplimiento de las normas establecidas en este Código dentro de la *Organización*, de manera justa y coherente.



El compromiso de la Organización

Para que todos podamos alzar la voz o hacer preguntas cuando creemos que alguien no está cumpliendo lo establecido en este Código la empresa pone a nuestra disposición:

El Órgano de Cumplimiento

En MHP contamos con un órgano interno dotado de poderes autónomos de iniciativa y control, al que se le confía, entre otros cometidos, la responsabilidad de supervisar el funcionamiento y observancia del Modelo de Cumplimiento de MHP.

En este sentido, el Órgano de Cumplimiento asume la función de velar por la aplicación de los valores y compromisos que rigen la actividad de MHP y Bahía Principe, principalmente recogidos en el presente Código Ético.

El Canal Ético

MHP dispone de un Canal Ético a través del cual los miembros de la *Organización*, socios de negocio y/o terceros pueden comunicar posibles incumplimientos de la legislación vigente o normativa interna de la *Organización*, así como consultas relativas a su alcance.

En este sentido, el Canal Ético se rige por los principios de confianza, confidencialidad, imparcialidad, prohibición de represalias, objetividad, subsidiariedad y proporcionalidad.

MHP pone a disposición las siguientes vías de comunicación:

- Comunicaciones escritas:
 - a) Correo electrónico: canaldenuncias@bahia-principe.com
 - b) Canal Ético accesible a través de la web de Bahía Principe www.bahia-principe.com
 - c) Dirección postal: Órgano de Cumplimiento. Avda. Gabriel Roca 33 Planta 5, 07014, Palma de Mallorca, Baleares, España.
- Comunicaciones verbales:
 - a) Reunión presencial con el Órgano de Cumplimiento, o con alguno de sus miembros, en el plazo de siete (7) días desde la solicitud.
 - b) Comunicación verbal de un miembro de la *Organización* a su superior jerárquico, al departamento de Recursos Humanos o al responsable de otro Departamento.

Acude a estos órganos para plantear tus inquietudes.



¿Qué puedes esperar al realizar un reporte?

- Espera un trato justo

De acuerdo con nuestra Política General del Canal Ético, está prohibida cualquier represalia contra quienes planteen inquietudes de buena fe. Nos tomamos esto muy en serio.

- Espera que MHP actúe

El Órgano de Cumplimiento revisará la situación y determinará si es necesario iniciar una investigación. En ese caso, se llevará a cabo de forma justa y objetiva, basada en la información proporcionada.

- Espera que contemos con tu cooperación

Si la *Organización* necesita investigar una posible conducta indebida, tu colaboración es fundamental para asegurar una investigación completa y eficiente. Contamos contigo para que seas paciente, considerado y honesto.

- Espera ser tratado con respeto

Agradecemos cualquier reporte realizado de buena fe, ya que nos ayuda a mejorar. MHP mantendrá tu reporte lo más confidencial posible y hará seguimiento contigo en la medida de lo posible.

Para más información consulta la [Política general del Canal Ético y el Reglamento del Canal Ético](#)

8

Régimen disciplinario

Régimen disciplinario

Todos los miembros de la *Organización*, con independencia de su nivel jerárquico y ubicación geográfica o funcional, tienen la obligación de cumplir con el contenido del presente Código Ético, así como de denunciar cualquier incumplimiento de este.

El incumplimiento de las disposiciones de este Código y de otras políticas internas de MHP puede dar lugar a medidas que pueden ser de aplicación tanto en el ámbito laboral como en el mercantil, según corresponda atendiendo a criterios como el tipo de relación existente entre la *Organización* y la persona que lleve a cabo el incumplimiento o la gravedad del hecho.

Las medidas que se adopten desde una perspectiva jurídica siempre respetarán la normativa aplicable y se aplicarán con la contundencia y proporcionalidad que corresponda informando si procede a los Representantes Legales de los Trabajadores.



Guía para tomar decisiones éticas

- Utiliza el sentido común
- Haz lo correcto

Utiliza el sentido común

En muchas ocasiones sabemos qué es lo correcto y que no lo es, no es necesario que nadie nos lo diga. Utiliza el sentido común para saber si un comportamiento o situación incumple con lo establecido en este Código.



En el cuidado de nuestra gente, nuestras comunidades y nuestro planeta

Respeto mutuo e igualdad de oportunidades, diversidad e inclusión:

Practica la empatía

Muestra empatía con quienes te rodean. Ten en cuenta que algo que te parece gracioso puede resultar hiriente u ofensivo para otra persona. Detente y reflexiona sobre cómo los demás podrían interpretar lo que estás a punto de decir.

- Cuidar a los demás significa hablar si alguien está siendo irrespetuoso.
- Dirígete a la persona directamente si te sientes cómodo haciéndolo o habla con tu gerente o supervisor.
- Recuerda que la ley castiga el acoso y la discriminación, y que determinados comportamientos pueden considerarse un delito de odio que puede tener consecuencias penales.

Utiliza el sentido común

En el cuidado de nuestra gente, nuestras comunidades y nuestro planeta

Compromiso con la sostenibilidad: **Cuida de tu planeta, de tu hogar**

Aplica tu compromiso con la sostenibilidad en tu día a día

- Apaga las luces y los equipos de trabajo cuando no los estés usando. La energía no es infinita.
- Reduce el uso de papel, imprime solo si es necesario.
- Separa los residuos y recíclalos correctamente.
- Reutiliza los materiales siempre que sea posible.
- Ahorra agua cada gota cuenta.
- No malgastes los recursos de la empresa.



Lugares de trabajo seguros: **Cuida a los que rodean y también a ti mismo**

- Presta atención a las condiciones inseguras que puedan dañarte a ti, a un compañero, a un huésped o aun proveedor.
- Si ves algo incorrecto, intenta corregirlo. Si no puedes o si no es seguro hacerlo, repórtalo de inmediato.
- Cumple con todos los procedimientos de gestión medioambiental. Cuida de tu planeta, piensa en el futuro.



Utiliza el sentido común

Protegiendo la información y los activos

Información confidencial: **Si no estás seguro si cierta información es confidencial, actúa con cautela**

Si tienes alguna duda sobre si puedes compartir determinada información, lo más prudente es consultar con tu responsable directo o con el Delegado de protección de datos antes de tomar cualquier decisión. Se consideran datos confidenciales, entre otros:

- Datos personales de colaboradores/as, clientes, directivos y cualquier persona física de la que se posean datos en la empresa. Están protegidos, además, por la Ley de Protección de Datos y el derecho a la confidencialidad (o derecho a la privacidad).
- Contratos laborales y condiciones salariales. Datos sobre el desempeño de los colaboradores/as.
- Acuerdos y negociaciones entre la empresa y sus clientes o socios, así como con sus proveedores o la administración. Esta confidencialidad se protege habitualmente a través de un acuerdo o contrato de confidencialidad.
- Know-how, patentes y proyectos en desarrollo.
- Estándares, directrices y datos de cualquier ámbito de la empresa, comerciales, financieras, de marca, etc.
- Manuales y procedimientos operativos. Sistemas de gestión, procesos y bases de datos

Protección y uso adecuado de los activos: **El uso del tiempo y de los recursos**

Cuando hablamos de usar los activos de la empresa solo para fines laborales, lo decimos en serio, sin embargo, entendemos que puede haber un uso personal limitado, siempre que sea razonable. Este uso de los recursos no afecta sólo a las herramientas de la empresa, también afecta al tiempo efectivo de trabajo.

Utiliza el sentido común, por ejemplo, hacer una llamada breve para un tema urgente o una consulta puntual desde tu pc puede estar permitido. Pero este uso debe ser ocasional y nunca interferir con tus responsabilidades profesionales, sin importar desde dónde trabajes, y sobre todo, ten en cuenta que la empresa se reserva el derecho de acceder a las herramientas informáticas que proporciona y controlar su uso, garantizando siempre tu derecho a la intimidad.

Utiliza el sentido común

Protegiendo la información y los activos

Recursos tecnológicos e informáticos: **Usa las herramientas informáticas con responsabilidad, cada clic cuenta**

Nuestros recursos tecnológicos y sistemas de comunicación son fundamentales para el funcionamiento de nuestro negocio. Es importante que hagamos todo lo posible para protegerlos.

- Mantente alerta ante intentos de phishing u otras formas de acceso no autorizado a nuestros sistemas y datos.
- Nunca envíes información inapropiada a través de nuestros sistemas ni los utilices para fines ilegales.
- Usa nuestros sistemas de manera adecuada y para propósitos profesionales.
- Sigue las pautas de seguridad informática establecidas por la empresa.
- Nunca transfieras información personal o datos confidenciales de la *Organización* fuera de los sistemas de la empresa.

Información de la empresa: **Protege nuestra información**

Proteger la información de la empresa también implica preservar la propiedad intelectual que hace de nuestra *Organización* la compañía que somos hoy.

Cada uno de nosotros tiene la responsabilidad de proteger tanto la propiedad intelectual como los sistemas que utilizamos diariamente.

Esto significa que, por ejemplo, debemos:

- Usar correctamente nuestras marcas registradas, logotipos y nombres comerciales, siguiendo siempre las directrices corporativas.
- Manejar los sistemas tecnológicos e informáticos de forma segura y conforme a las políticas establecidas, para prevenir accesos no autorizados o usos indebidos.

Utiliza el sentido común

Demostrando integridad en todas tus acciones / negocios

Regalos e invitaciones: **Fíjate en las señales de alerta**

Hay cierto tipo de regalos e invitaciones que no suelen ser apropiados y siempre requieren aprobación previa:

- Regalos costosos, como una botella de vino de alto valor.
- Invitaciones lujosas, como entradas para eventos exclusivos (Mundial de Fútbol, Juegos Olímpicos, etc.).
- Actividades o entretenimiento inapropiado que pueda perjudicar la imagen de MHP y de Bahia Principe.

¿Cuándo se puede aceptar una propina?

Hay funciones donde las propinas en efectivo son apropiadas, por ejemplo, es aceptable que un botones reciba una propina por un buen servicio, pero no es aceptable que alguien del equipo de eventos reciba una propina de un proveedor que espera influir en nuestras decisiones comerciales.

Sobornos y comisiones ilegales: **No sobornos**

Un soborno no es ético, no importa a quién se dirija: proveedores, colaboradores/as, clientes, funcionarios públicos o cualquier otra persona. Esto incluye cualquier tipo de compensación por dar referencias o recomendaciones de terceros.

Competencia y trato justo: **Ten cuidado con determinados acuerdos**

Hacer acuerdos con competidores que puedan restringir la competencia es una violación grave de la ley. Entre otras cosas, es ilegal dividir mercados, fijar precios, limitar la producción o boicotear a individuos o entidades.

Utiliza el sentido común

Comunicando de forma transparente y responsable

Comunicación responsable: **Usa el sentido común en las redes sociales**

Utiliza el sentido común al hacer publicaciones en redes sociales. Es mejor que tus mensajes sean positivos y productivos. Recuerda que tus comentarios nunca deben hacer que alguien se sienta incómodo, intimidado o amenazado.

Cuando utilices redes sociales profesionales sé fiel a la posición real que ocupas en la *Organización*, utilizar un cargo que no es el tuyo puede llevar a confusión y generar conflictos.

Registros y reportes financieros precisos y transparentes: **Sé riguroso**

La transparencia y la precisión en la creación de registros ayudan a mantener la confianza en nuestra empresa y protegen nuestra reputación. Por eso, es fundamental ser cuidadoso y preciso al registrar información que contribuya a los registros de la empresa como, por ejemplo:

- Información de reservas
- Datos personales de clientes
- Nómina
- Registros de jornada
- Informes de viajes y gastos
- Correos electrónicos
- Datos contables y financieros
- Registros de medición y evaluaciones de desempeño
- Archivos electrónicos

Nunca permitas que alguien te convenza para tergiversar hechos o registrar algo que no te parezca correcto, mantente alerta si esto ocurre a tu alrededor. Debemos proteger a nuestra compañía del fraude.

Utiliza el sentido común

Actuando como profesionales responsables

Conflictos de interés y oportunidades corporativas: **Nunca te aproveches, en beneficio personal, de las oportunidades que puedan surgir a partir tu nuestro trabajo en la empresa**

Existen determinadas situaciones que normalmente dan lugar a un conflicto de interés. Como ejemplos nunca debes:

- Trabajar para una empresa de la competencia mientras trabajas en MHP o en alguna de las empresas que opera bajo la marca Bahia Principe, recuerda que, además, esto es motivo de despido.
- Tener intereses financieros significativos en una empresa de la competencia o en un proveedor de la empresa.
- Contratar a familiares sólo por el mero hecho de serlo o darles oportunidades laborales que no estén disponibles para otras personas.

Existen otros tipos de intereses que pueden o no dar lugar a un conflicto, pero igualmente deben ser informados, por ejemplo, es necesario revelar si formas parte del consejo directivo de alguna empresa, ya sea con fines de lucro o no. En determinados niveles de responsabilidad, incluso la simple apariencia de un conflicto de interés puede ser un problema serio y afectar a la confianza dentro de la empresa.



Utiliza el sentido común

Actuando como profesionales responsables

Cómo identificar un conflicto de interés:

Las situaciones que implican un conflicto de interés no siempre son evidentes ni fáciles de resolver. Por eso contamos con el Órgano de Cumplimiento que te ayudará a determinar si una situación genera un conflicto o un posible conflicto, y a mitigar el riesgo, permitiéndote, en muchos casos, continuar con tu interés personal sin poner en riesgo a la empresa.

Uso de información privilegiada: ¿Qué es información material no pública?

La información material no pública es cualquier dato que podría influir en el precio de los valores de una empresa y que aún no ha sido divulgado al público.

Este tipo de información puede estar relacionada con casi todos los aspectos del negocio y las operaciones de la empresa, incluyendo, pero no limitado a:

- La información sobre planificación estratégica
- Los resultados financieros no revelados o ganancias corporativas
- Las fusiones o adquisiciones planificadas
- Los cambios en la alta dirección
- El desarrollo de nuevos productos o servicios
- Las negociaciones o desarrollos con propietarios externos, franquiciados o socios en proyectos de hospitalidad

Haz lo correcto

Hacer lo correcto requiere que pensemos detenidamente en nuestras acciones y decisiones cada día. Si te enfrentas a una decisión difícil, evalúa tus opciones y busca orientación. Consulta el punto 7 de este Código “El compromiso de la *Organización*” para obtener información sobre cómo pedir ayuda. También tienes a tu disposición la Política general del Canal Ético y el Reglamento del Canal Ético.

Puede ser útil hacerte algunas preguntas que te orienten en el proceso de toma de decisiones, por ejemplo:

- ¿Es coherente con el Código y nuestras políticas?
- ¿Tengo todos los hechos relevantes?
- ¿Siento que es lo correcto?
- ¿Refleja el compromiso de la *Organización* con hacer lo correcto?
- ¿Es legal?
- ¿Me sentiría cómodo si se hiciera público en los medios o se informara a la dirección?

Si la respuesta a alguna de estas preguntas es “no”, acude al Órgano de Cumplimiento, o si prefieres, acude a tu superior o al departamento de Recursos Humanos.

Sabemos que alcanzar la excelencia exige esfuerzo y dedicación por este motivo agradecemos:

- Tu compromiso constante con hacer siempre tu trabajo respetando las normas
- El cuidado y la responsabilidad que demuestras hacia los demás y hacia la *Organización* cuando cuestionas lo que no parece correcto y alzas la voz cuando es necesario
- Tu integridad

Gracias por tomarte el tiempo para conectar y cuidar a los que te rodean, y por hacer lo correcto por muy difícil que sea.

