

Política general del Canal Ético

1.- Objetivo de la Política

La Política General del *Canal Ético* tiene como finalidad establecer los criterios de uso de los diferentes canales de comunicación de Management Hotelero Piñero (MHP) y del resto de empresas que operan con la marca *Bahia Principe Hotels & Resorts*, así como sus principios y garantías. A través de estos canales, los *Miembros de la Organización*, *Socios de negocio* y *Terceros* pueden enviar *Consultas y/o Denuncias* sobre posibles *Incumplimientos* que puedan surgir en el seno de la *Organización* durante sus actividades.

Todos los *Miembros* de MHP y *Bahia Principe Hotels & Resorts* tienen la obligación de informar sobre comportamientos individuales, colectivos o actividades que se presenten en el contexto de sus actividades y que puedan constituir una violación de la legislación aplicable, del contenido de este documento o del resto de documentos que conforman el *Modelo de Cumplimiento* de MHP y *Bahia Principe*, independientemente de si dichos comportamientos han sido ordenados o solicitados por un superior.

La *Organización* garantiza que no habrá *Represalias*, discriminaciones o sanciones por aquellas *Comunicaciones* realizadas de buena fe o por aquellas acciones destinadas a evitar participar en actividades delictivas.

2.- Ámbito de aplicación

Esta política es de obligado cumplimiento y se aplica a toda la *Organización*. Los *Miembros* de MHP y de *Bahia Principe* deberán cumplir con su contenido, independientemente de la posición y de la función que desempeñan y de la jurisdicción donde operen.

El alcance de esta política incluye todas las *Consultas* y *Denuncias* que puedan ser planteadas por cualquier *Miembro* de la *Organización*, *Socio de negocio* o *Tercero* a través del *Canal Ético* de MHP.

3.- Medios para el uso del Canal Ético

Los *Informantes* que deseen utilizar el *Canal Ético* de MHP podrán presentar, previa identificación o de manera anónima, *Consultas* y *Denuncias* de cualquiera de las siguientes formas:

- Comunicaciones escritas:
 - a) Correo electrónico: canaldenuncias@bahia-principe.com
 - b) *Canal Ético* accesible a través de la web de Bahia 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 de la reunión por parte del *Informante*.

Política general del Canal Ético

- b) *Comunicación* verbal de un *Miembro* de la *Organización* a su superior jerárquico, al departamento de Recursos Humanos o al responsable de otro departamento, quien a su vez deberá transmitir la información al *Órgano de Cumplimiento*.

En caso de comunicaciones verbales, se advertirá previamente al *Informante* de la grabación de la *Comunicación* y se le informará del tratamiento de sus datos conforme a la normativa en materia de protección de datos personales.

Independientemente del medio de comunicación utilizado, el *Informante* podrá elegir cual será el medio de comunicación establecido para recibir información acerca del estado de su *Denuncia* o como medio de contacto en el caso de que se necesite información adicional.

La garantía de confidencialidad se extiende a todas las *Comunicaciones* recibidas por cualquier medio, incluyendo aquellos no especificados aquí. Asimismo, si la *Comunicación* se realiza a través de un canal distinto al *Canal Ético* de la *Organización* o a personal que no pertenezca al *Órgano de Cumplimiento*, los receptores de la información deberán remitirla de inmediato al *Órgano de Cumplimiento* por alguno de los canales establecidos anteriormente.

Independientemente de los canales establecidos por la *Organización*, los *Informantes* disponen de diferentes canales ajenos a la empresa gestionados por la Administración Pública. Estos son alguno de los canales mencionados:

- Autoridad Independiente de Protección al Informante, Real Decreto 1101/2024, de 29 de octubre.
- En materia de defensa a la competencia: [Denuncia de conducta prohibida | CNMC](#)
- En materia de infracciones tributarias: [Agencia Tributaria: Denuncias](#)
- En materia de ciberseguridad: [Reporte de fraude | Ciudadanía | INCIBE](#)
- En materia de blanqueo de capitales: [Comunicación por indicio | Sepblac](#)
- En materia de Seguridad Social: [Inspección de Trabajo y Seguridad Social](#)
- En materia de fraudes e irregularidades vinculadas con fondos europeos: [Buzón antifraude - Canal de denuncias del Mecanismo para la Recuperación y Resiliencia | Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia Gobierno de España.](#)

En el caso de que, durante el desarrollo de lo dispuesto en la presente política, se detectaran indicios de que los hechos comunicados pueden ser constitutivos de un delito, estos deberán ser inmediatamente remitidos al Ministerio Fiscal, a la Fiscalía Europea, o a las autoridades del país de trabajo, según proceda.

4.- Roles y responsabilidades

4.1.- Órgano de Cumplimiento

El *Órgano de Cumplimiento* recibe y gestiona las *Consultas* y *Denuncias* realizadas a través del *Canal Ético*. Sus responsabilidades son:

Política general del Canal Ético

- Fomentar la difusión del *Canal Ético* a efectos de procurar, tanto a los *Miembros de MHP y Bahía Principe* como a los *Socios de negocio y Terceros* el adecuado conocimiento sobre accesibilidad y transparencia sobre su funcionamiento.
- Recibir las *Consultas* y las *Denuncias* comunicadas a través de las vías de comunicación recogidas en el apartado 3, Medios para el uso del *Canal Ético*, y garantizar el cumplimiento de lo establecido en este punto.
- Acusar recibo de las *Comunicaciones* en el plazo de siete (7) días naturales, a excepción de aquellos casos en los que se pueda poner en peligro la confidencialidad del *Informante*.
- En el caso de solicitud, por parte de un *Informante*, de una reunión presencial con el *Órgano de Cumplimiento*, o con alguno de sus miembros, garantizar que ésta se mantendrá en el plazo de siete (7) días naturales desde la solicitud.
- Dar respuesta a las *Denuncias y Consultas* en un plazo máximo de tres (3) meses.
- Comunicar al *Consejo de Administración* las *Denuncias* relativas a *Incumplimientos* que se reciban, especialmente aquellos que puedan generar responsabilidad penal a *MHP* o a alguno de sus *Miembros*.
- Desarrollar los procesos de investigación de acuerdo con lo dispuesto en *Reglamento del Canal Ético* y elaborar informes de conclusiones para el *Consejo de Administración*.
- Mantener la trazabilidad documental de las *Denuncias y Consultas* en el *Libro-registro de informaciones* en los términos previstos en el *Reglamento del Canal Ético*.
- Guardar registro de las *Comunicaciones* recibidas conforme a lo establecido en el *Reglamento del Canal Ético*, alineado en todo caso con la normativa de protección de datos
- Elaborar informes de reporte relativos al funcionamiento y seguimiento del *Canal Ético*, los cuales serán elevados al *Consejo de Administración*.

4.2.- Consejo de Administración

Los roles y responsabilidades del *Consejo de Administración* en relación con las *Consultas* y *Denuncias* recibidas son las siguientes:

- Aprobar formalmente la presente Política y el *Reglamento del Canal Ético*, así como las modificaciones o actualizaciones que se precisen.
- Designar al Responsable del *Canal Ético*.
- Dotar al *Órgano de Cumplimiento* de los medios personales y materiales que necesite.
- Tomar las acciones necesarias tras recibir el informe de conclusiones sobre la *Denuncia* elaborado por el *Órgano de Cumplimiento*.
- Informar al *Órgano de Cumplimiento* acerca de las medidas adoptadas o a adoptar a fin de que sean documentadas y registradas. Estas medidas deben cumplir con los principios de legitimidad y proporcionalidad, respetando siempre el marco jurídico-laboral aplicable.

5. Garantías del Canal Ético y principios informadores

La gestión del *Canal Ético* se basará en los siguientes principios:

Política general del Canal Ético

- **Principio de confianza:** MHP gestionará cualquier *Incumplimiento* comunicado de manera adecuada, seria y objetiva. Además, lo hará de manera eficaz y transparente, evitando comprometer la imparcialidad, independencia y autonomía.
- **Principio de confidencialidad:** se garantizará la confidencialidad de la identidad del *Informante* y del *Denunciado*, así como de cualquier otra parte interesada.
- **Principio de imparcialidad:** MHP se asegurará de que ninguna persona implicada en la *Denuncia* (*Informante*, *Denunciado* o parte interesada) se vea beneficiada o perjudicada, por meros intereses personales
- **Prohibición de Represalias:** MHP no tolerará ningún tipo de *Represalias*, por acción u omisión, ya sean laborales o personales, contra quienes, de buena fe, comuniquen hechos que puedan constituir un *Incumplimiento*, conforme a lo dispuesto en esta Política. Se garantizará la protección y apoyo necesarios desde la interposición de la *Denuncia* hasta dos años después de la finalización de la investigación. Este período puede extenderse excepcionalmente y de forma justificada por la autoridad competente, previa audiencia de las personas u órganos que pudieran verse afectados.
Esta protección también se aplicará al *Denunciado* y a cualquier otra parte interesada por el proceso de *Denuncia* como, por ejemplo, un familiar o un compañero que le apoye.
- **Principio de objetividad:** se investigarán tanto los hechos que establecen o agravan la responsabilidad del *Denunciado* como aquellos que le eximan, extingan o atenúen dicha responsabilidad
- **Principio de subsidiariedad o ultima ratio:** si se puede utilizar un canal de comunicación menos lesivo para el *Denunciado*, no se empleará el procedimiento establecido, siendo éste la última ratio o último recurso.
- **Principio de proporcionalidad:** las sanciones deben ajustarse a la gravedad de los hechos, evitando medidas desproporcionadas. Nutriéndose también de los siguientes principios:
 - Principio de adecuación: las sanciones deben ser las adecuadas al fin que justifican.
 - Principio de suficiencia: las sanciones deben ser suficientes para el fin que persiguen.
 - Principio del “debido proceso”: toda persona tiene derecho a ser oída y a hacer valer sus pretensiones legítimas frente a los encargados de la investigación.
 - Presunción de inocencia: es el derecho de cualquier *Denunciado*, a ser tratado como si fuese inocente, hasta que, en su caso, proceda la imposición de una sanción.

La *Organización* garantizará un procedimiento de investigación justo, imparcial y confidencial, respetando los derechos y garantías del *Informante*, de los *Denunciados* y de cualquier otra persona que pueda verse involucrada en el procedimiento.

6. Protección de las partes involucradas

La *Organización* proporcionará protección y apoyo tanto al *Informante* de buena fe como a terceras personas relacionadas con el *Informante*, frente a cualquier perjuicio que puedan sufrir por informar sobre posibles *Incumplimientos* de los que hayan tenido conocimiento, en los términos contemplados en el apartado 6.2.de esta Política.

Política general del Canal Ético

Se considera *Informante* de buena fe a quien dispone de fundamentos razonables para creer que la información facilitada es veraz y los hechos comunicados o denunciados son ciertos; de modo que cualquier persona que conociera esos mismos hechos o informaciones llegaría a la misma conclusión.

6.1. Alcance de la protección

La protección a los *Informantes* y a terceras partes vinculadas al *Informante* de la *Denuncia* abarcará todas la *Represalias* prohibidas en *MHP*.

6.2. Medidas de protección y apoyo

6.2.1. Medidas de protección y apoyo al *Informante* y a terceras partes vinculadas al *Informante*

La protección implicará la adopción de medidas razonables para evitar que se produzcan daños y preservar la confidencialidad del *Informante* o las personas vinculadas a él, como testigos o familiares, entre otros. Estas medidas pueden ser de carácter psicológico, financiero, legal o reputacional.

Por su parte, el apoyo implicará alentar y tranquilizar al *Informante* o a las personas vinculadas a él sobre la importancia de informar sobre *Incumplimientos* y tomar medidas para ayudar a su bienestar.

El *Órgano de Cumplimiento* será responsable de asegurar la implementación de estas medidas de apoyo y protección en la *Organización*.

Además, *MHP* pone en conocimiento de los *Informantes* la existencia de medidas de apoyo adicionales previstas por la legislación vigente y que serán prestadas por la *Autoridad Independiente de Protección al Informante*. En concreto se prevén:

- Información y asesoramiento completos sobre los recursos disponibles frente a *Represalias*.
- Asistencia efectiva por parte de las autoridades competentes.
- Asistencia jurídica en los procesos penales y en los procesos civiles transfronterizos.
- Apoyo financiero y psicológico si así lo estimase la *Autoridad Independiente de Protección al Informante*.

6.2.2. Medidas de protección a los *Denunciados*

MHP también prevé medidas de protección para los *Denunciados*, tales como:

- Mantener la confidencialidad de la identidad de los *Denunciados* y protegerla durante todo el procedimiento.
- Evitar que, durante el desarrollo de las investigaciones, el *Denunciado* pueda quedar expuesto a un daño reputacional o a otras consecuencias negativas.
- Garantizar el derecho de defensa del *Denunciado*, incluido el derecho a ser oído en cualquier momento y la posibilidad de aportar las pruebas para su defensa.
- Permitir al *Denunciado* acceder al expediente para conocer las acciones u omisiones que se le atribuyen y ser informado sobre el tratamiento de sus derechos en materia de protección de datos

Política general del Canal Ético

- Adoptar medidas de remediación adicionales, en el caso de que no se obtuviera evidencia de *Incumplimiento* si la *Organización* lo considera conveniente.

6.3. Activación de la protección

La protección y el apoyo brindados se activarán al recibir una *Consulta* o una *Denuncia*, y continuarán durante y después del proceso de investigación, hasta un máximo de 2 años desde que finalice la investigación del *Incumplimiento*.

Una vez transcurrido el plazo de dos años, se podrá solicitar una prórroga a la autoridad competente que, excepcionalmente y de forma justificada, podrá extender el período de protección, previa audiencia de las personas u órganos que pudieran verse afectados.

7. Conocimiento y difusión de la política

La presente Política se entregará y estará a disposición de todos los *Miembros* de la *Organización*, *Socios de Negocio* y *Terceros* interesados en <https://www.bahia-principe.com>

8. Protección de datos personales

La *Organización* tratará los datos recibidos a través del *Canal Ético* de conformidad con la Política de Privacidad del CANAL.

Todos los *Miembros* de la *Organización* están obligados y especialmente en el ámbito del *Canal Ético*, a facilitar información propia, cierta, veraz y lícita, siendo los únicos responsables de las manifestaciones falsas o inexactas que proporcionen, así como de las consecuencias internas, administrativas y/o legales que sean de aplicación. Asimismo, para poder cumplir con el derecho de información establecido en la normativa de protección de datos, *MHP* ha implementado las respectivas Políticas de Privacidad en los canales de entrada de datos.

La *Organización* velará en todo caso porque los distintos canales de comunicación constituyan un medio seguro, dotado de las medidas requeridas por la normativa sobre protección de datos personales y seguridad de la información.

8.1. Conservación de la información

MHP tratará, gestionará y conservará la información y los datos personales contenidos en las *Denuncias*, investigaciones, informes y demás documentación de acuerdo con los plazos establecidos en la normativa vigente en materia de protección de datos y demás normativa de aplicación. Dicha información, además, estará custodiada por el *Órgano de Cumplimiento* y será suprimida, bloqueada o anonimizada finalizados los plazos legales y de acuerdo con lo especificado en el *Reglamento del Canal Ético*.

Política general del Canal Ético

Política general del Canal Ético

Anexo 1- Definiciones básicas

- **MHP:** Management Hotelero Piñero es la empresa propietaria de la marca Bahia Principe y gestiona todas las empresas que operan con esta marca.
- **Bahia Principe:** marca propiedad de MHP.
- **La Organización:** MHP y todas las empresas que operan con la marca Bahia Principe.
- **Autoridad Independiente de Protección al Informante:** autoridad administrativa independiente, como ente de derecho público de ámbito estatal, que actuará en el cumplimiento de su función principal de protección a los Informantes, entre sus funciones a destacar, la gestión de su propio canal externo, la adopción de medidas de protección a los Informantes, y la tramitación de procedimientos sancionadores e imposición de sanciones, entre otras
- **Canal Ético:** vías de comunicación interna que aseguran la comunicación directa, confidencial y segura de las Consultas y Denuncias por parte de los Miembros de la Organización, Socios de negocio y/o Terceros.
- **Comunicación:** acto mediante el cual cualquier Miembro de la Organización, Socio de negocio o Tercero realiza una Consulta o una Denuncia.
- **Consejo de administración:** órgano que tiene la responsabilidad y autoridad fundamental de las actividades, la gobernabilidad y las políticas de MHP y al que la Alta dirección informa y rinde cuentas.
- **Consulta:** comunicación realizada para solicitar una aclaración respecto al alcance, interpretación o cumplimiento de la legislación aplicable a la Organización y/o de su normativa interna.
- **Denuncia:** Comunicación relativa a un posible Incumplimiento.
- **Denunciado:** persona física o jurídica a la que se le imputa un presunto Incumplimiento.
- **Incumplimiento/s:** comportamiento, activo u omisivo, que suponga la infracción de la legislación aplicable a MHP y/o de su normativa interna.
- **Informante:** persona física o jurídica que realiza una Consulta o una Denuncia. En este sentido, quedan incluidos los Miembros de la Organización, Socios de negocio y Terceros.
- **Libro-registro de informaciones:** herramienta utilizada por el Órgano de Cumplimiento para asegurar la trazabilidad y seguridad de las comunicaciones recibidas por los diversos canales dispuestos por MHP a tal efecto.
- **Miembros de la Organización:** Directivos, empleados, trabajadores o empleados temporales o bajo convenio de colaboración, voluntarios de la Organización y el resto de las personas bajo subordinación jerárquica de los anteriores.
- **Modelo de Cumplimiento:** modelo de organización y gestión para la prevención de incumplimientos penales en MHP, cuyo objetivo es la prevención, detección y gestión de Riesgos penales mediante su integración en los procesos de negocio, así como la medición para su mejora continua.

Política general del Canal Ético

- **Órgano de Cumplimiento:** órgano interno de Compliance penal de *MHP* 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*.
La existencia del Órgano de Cumplimiento responde a las exigencias establecidas en la normativa penal española (artículo 31 bis del Código penal español) en cuanto a la supervisión del Modelo de Cumplimiento. El Órgano de Cumplimiento ha sido designado formalmente por el Consejo de Administración como responsable de la gestión del Canal Ético.
- **Reglamento del Canal Ético:** documento que desarrolla la Política General del Canal Ético y que establece los mecanismos necesarios para la adecuada gestión de las Consultas y Denuncias recibidas.
- **Represalias:** cualesquier acto u omisión que estén prohibidos por la ley, o que, de forma directa o indirecta, supongan un trato desfavorable que sitúe al Informante o a las partes involucradas que las sufren en desventaja particular con respecto a otra en el contexto laboral o profesional, solo por su condición en relación con la Denuncia, o por haber realizado una revelación pública.
- **Socio/s de negocio:** cualquier persona jurídica o física, salvo los Miembros de la Organización, con quien *MHP* mantiene o prevé establecer algún tipo de relación de negocios. A modo enunciativo, pero no limitativo, se incluyen agentes o comisionistas, asesores externos, joint-ventures, clientes y, en general, personas físicas o jurídicas contratadas por *MHP* para la entrega de bienes o prestación de servicios.
- **Tercero/s:** persona física o jurídica u órgano independiente de *MHP*.